

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN LOYALITAS
PELANGGAN**

**(Studi pada Pelanggan Mirota Kampus di Jalan C. Simanjuntak No. 70,
Gondokusuman, Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION, CUSTOMER TRUST, AND CUSTOMER LOYALTY***

***(Study on Mirota Kampus Customer at C. Simanjuntak Street Number 70,
Gondokusuman, Yogyakarta)***

Disusun Oleh:

FANNY CANDRA SAKTI

20160410120

Telah Disetujui

Dosen Pembimbing



Dr. Susanto.,MS

NIK: 195212231980031003

Tanggal, 20 Januari 2020

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN LOYALITAS
PELANGGAN

(Studi pada Pelanggan Mirota Kampus di Jalan C. Simanjuntak No. 70,
Gondokusuman, Yogyakarta)

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER TRUST, AND CUSTOMER LOYALTY*

*(Study on Mirota Kampus Customer at C. Simanjuntak Street Number 70,
Gondokusuman, Yogyakarta)*

Diajukan Oleh:

FANNY CANDRA SAKTI
20160410120

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal: 17 Februari 2020

Yang terdiri dari


Ketua Penguji


Dr. Indah Fatmawati, S.E., M.Si
NIK. 19690816199303143029


Anggota Tim Penguji

Anggota Tim Penguji


Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., MM
NIK. 1968053119922143012


Dr. Susanto, M.S
NIK. 195212231980031003

Mengetahui Ka Prodi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Reneng Widowati, PA., M.Si., Ph.D.
NIP. 196304071991032001