

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERSEPSIAN, NILAI PERSEPSIAN,  
KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN**

(Survei Pada Pelanggan Kereta Api Di Stasiun Tugu Yogyakarta)

SKRIPSI



**Disusun Oleh:**

**M. YULIANTO**

**NIM. 141120248**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA**

**2018**