

**Skripsi Berjudul**

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

(Survei Pada Pelanggan Kereta Api Di Stasiun Tugu Yogyakarta)

**M. Yulianto**  
**NIM. 141120248**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 6 April 2018  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua penguji / Pembimbing I

penguji I

**Dra. Sri Kussujaniatun, M.Si**  
NIP. 05051963 199003 2 001

**Dr. Haddy Suprpto, MS**  
NIP. 19561221 198303 2001

Penguji / pembimbing II

penguji II

**Drs. Djono Nurhadi, MM**  
NIP. 19540916 198203 1 004

**Drs. Tugivo, MM**  
NIP. 19670710 199303 1 002

Mengetahui,  
Koordinator Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

**Hasa Nurrohim, K.P, SE, M.Si**  
NIK. 2 7011 980187 1

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

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

(Survei Pada Pelanggan Kereta Api Di Stasiun Tugu Yogyakarta)

Dan diajukan untuk diuji pada hari , Jumat tanggal 06 April 2018, adalah hasil skripsi.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian atau simbol yang menunjukkan sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah pikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Yogyakarta, 06 April 2018

Yang memberi pernyataan



M. Yulianto  
M. 141120248

Saksi 1. Sebagai Pembimbing I

Dra. Sri Kussujaniatun, M.Si

Saksi 3. Sebagai penguji I

Dr. Haddy Suprpto, MS

Saksi 2. Sebagai Pembimbing II

Drs. Djono Nurhadi, MM

Saksi 4. Sebagai Penguji II

Drs. Tugiyono, MM