

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK
LOYALITAS PELANGGAN**

(Survey Pada Pelanggan Outlet Burger King Plaza Ambarukmo Yogyakarta)

Disusun Oleh :

FHAISAL ADI YAHYA

NIM : 141140394

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 04 Januari 2019

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji / Pembimbing I

Dra. Sri Kussujaniatun, M.Si
NIP.19630505 199903 2 001

Penguji I

Dr. Heru Tri Sutiono, M.Si
NIP. 19640105 199003 1 004

Penguji / Pembimbing II

Drs. K. Hendri Gusaptono, M.Si
NIP. 19640829 199403 1 001

Penguji II

Drs. Hadi Oetomo, MM
NIP. 19650716 199203 2 001

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

Dr. Dyah Sugandini, SE, M.Si

NIK. 2 7011 96 0187 1

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

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

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN

(Survey Pada Pelanggan Outlet Burger King Plaza Ambarukmo Yogyakarta)

Diajukan untuk diuji pada hari Jum'at, 04 Januari 2019 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 dari 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 orang lain seolah pikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas, batal saya terima.

Yogyakarta, 11 Januari 2019

Yang Memberi Pernyataan


Fhaisal Adi Yahya

NIM: 141140394