

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI  
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Survei Pada Pengunjung Perpustakaan UPN "Veteran" Yogyakarta)**

Disusun oleh:

**Charles Sigit Sahala Siagian**

**NO. MHS. 141150064**

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI

PADA TANGGAL 5 APRIL 2019

DAN DINYATAKAN TELAH MEMENUHI SYARAT UNTUK DITERIMA

Ketua Penguji/Pembimbing I

Dr. Haddy Suprpto, MS

Penguji

Dr. Heru Tri Sutiono, M.SI

Penguji/Pembimbing II

Dra. Chaula Anwar, MM

Penguji

Drs. R. Hendri Gusaptono, MM



Mengetahui  
Jurusan Manajemen  
Ketua

Dr. Dyah Suzandini, SE, M.Si

NIK. 21706 950021 1