

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Refika Ayu Bella Pratiwi
NIM : 152180012
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan dan *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Pengguna Go-Pay Plus pada Aplikasi Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Ilmu Administrasi Bisnis UPN "Veteran" Yogyakarta Angkatan 2018 – 2021)**

Telah diajukan dan lulus pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 23 Februari 2022
Tempat : Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

Yogyakarta, 23 Februari 2022



Mengetahui/Menyetujui
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis

Drs. Indro Herry Mulyanto, M.Si

NIP. 19640915 199403 1 001

Dosen Pembimbing/Penguji

- 1. Dosen Pembimbing I**
Dr. Susanta, M.Si
NIP. 19690331 199403 1 001
- 2. Dosen Pembimbing II**
Sauptika Kancana, S.S., M.Si
NIK. 2 7009 950017 1
- 3. Dosen Penguji I**
Dr. Humam Santoso Utomo, S.Sos, M.AB
NIP. 19710415 199103 1 001
- 4. Dosen Penguji II**
Dr. Ida Susi Dewanti, S.Sos, M.Si
NIK. 2 7305 980204 1

Tanda Tangan

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)