

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
PADA *PROVIDER* TELKOMSEL  
(Survey Pada Mahasiswa S1 Tahun Angkatan 2019  
UPN “Veteran” Yogyakarta )**

**SKRIPSI**



Kenanga Ayu A P

141150258

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
YOGYAKARTA**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
PADA *PROVIDER* TELKOMSEL  
Survey Pada Mahasiswa S1 Tahun Angkatan 2019 UPN “Veteran” Yogyakarta**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar  
Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta**



**Kenanga Ayu A P**

**141150258**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
YOGYAKARTA**

**2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
*PROVIDER* TELKOMSEL  
(Survey Pada Mahasiswa S1 Tahun Angkatan 2019 UPN “Veteran”  
Yogyakarta )**

Disusun Oleh:

**Kenanga Ayu Andriana Putri**  
**NIM: 141150258**

Telah disetujui dengan baik Yogyakarta, 2019

Menyetujui,

Pembimbing Utama I

Pembimbing Utama II

**Dr. Hendro Widjanarko, MM.**  
**NIP. 2 7007 980187 1**  
**NIK. 2 7509 980 190 1**

**Drs. Didit Herlianto, M.Si**  
**NIP. 2 7408 970170 1**