

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. POS
INDONESIA (PERSERO) YOGYAKARTA”**

LILIS SUSANTI

NPM. 141120201

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 5 Agustus 2016

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji
/ Pembimbing Utama I

Penguji I

Danang Yudhiantoro, SE, M.SI

Dr. Heru Tri Sutiono, M.SI

Penguji
/ Pembimbing Utama II

Penguji II

Dwi Hari Laksana, SE, MM

Sri Harjanti, SE, M.SI

Mengetahui,

UPN “Veteran” Yogyakarta
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen

Koordinator

Hasa Nurrohim KP, SE, M.Si

NIK. 2 7011 980187 1