

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rizal Afandi

NIM : 1410411239

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di intervening oleh kepuasan pelanggan; Adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 2 Januari 2019

Yang menyatakan,

Muhammad Rizal Afandi

Nim 1410411239

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI INTERVENING OLEH KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu)

Oleh :

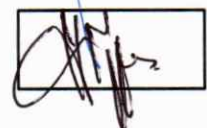
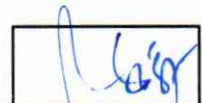
Muhammad Rizal Afandi

Nim 1410411239

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Trias Setyowati, SE, SH, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Nur Saidah, SE, MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Intervening Oleh Kepuasan Pelanggan telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Senin

Tanggal : 28 Januari 2019

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Drs. Anwar, M.Sc

NPK : 85 03 125

Anggota 1,

Trias Setyowati, SE, SH, MM

NPK : 05 09 477

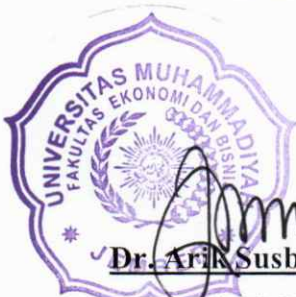
Anggota 2,

Nur Saidah, SE, MM

NPK : 0701068503

Mengesahkan :

Dekan,



Dr. Arik Susbivani, SE, M.Si

NPK : 01 09 289

Ketua Program Studi,

Drs. Anwar, M.Sc

NPK : 85 03 125