

**ANALISIS PENGARUH VARIABEL KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN, LOYALITAS, dan CITRA PERUSAHAAN GO-JEK
di KALANGAN MAHASISWA PERGURUAN TINGGI SWASTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh :

Nama : Nindya Parahita

NIM : 13311084

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 09 Oktober 2017

Penulis,

Nindya Parahita



HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH VARIABEL KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN, LOYALITAS, dan CITRA PERUSAHAAN GO-JEK
di KALANGAN MAHASISWA PERGURUAN TINGGI SWASTA YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

Nama : Nindya Parahita

NIM : 13311084

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 09 Oktober 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. Al Hasin, MBA

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PENGARUH VARIABEL KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN, LOYALITAS, DAN CITRA PERUSAHAAN GOJEK DI KALANGAN
MAHASISWA PERGURUAN TINGGI SWASTA YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **NINDYA PARAHITA**

Nomor Mahasiswa : **13311084**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 13 November 2017

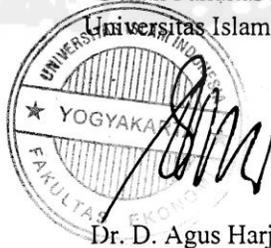
Penguji/ Pembimbing Skripsi : Al Hasin, Drs., MBA.



Perguji : Muchsin Muthohar, Drs., MBA.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah karunia, dan kesehatan kepada penulis sehingga skripsi ini sudah dapat terselesaikan.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- Kedua orang tua penulis tercinta, Bapak Drs.H.Bakhtiar Nurhidayat dan Ibu Sri Astutie yang selalu memberikan do'a disetiap langkah penulis, mengingatkan untuk selalu semangat kuliah dan menyelesaikan skripsi ini. Sehat terus Bapak dan Ibu semoga terus bisa mendampingi penulis hingga mencapai kesuksesan. Terimakasih untuk semuanya.
- Kedua adik penulis tersayang, Nada Qamarul Ishmah dan Saniya Rosyadah yang selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi dan menanyakan waktu wisuda. Sukses untuk Ujian Nasionalnya. Semoga kalian mendapatkan perguruan tinggi yang diinginkan dan sekolah menengah Atas yang diinginkan. Sukses Terus, jangan lupa berdoa, belajar keras dan meminta restu orang tua.
- Aziz Alghani yang selalu menemani proses penulisan skripsi ini, memotivasi untuk terus menyelesaikan skripsi, selalu menghibur ketika malas menyerang, selalu mengingatkan target lulus. Terimakasih sayang untuk semuanya.
- Kedua orang tua Aziz Alghani, Bapak Putut dan Ibu Endang dan juga keluarga mas Binar yang selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi tepat waktu sebelum hari pernikahan.
- Saudara-saudara tercinta penulis, Izza Nur Sabila, Hasna Arifani, Ulfa Damayanti, dan Nuha Alisya Huda yang selalu menghibur ketika malas datang, selalu

memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi, selalu mengingatkan untuk segera lulus dan target menikah, selalu mengingatkan untuk selalu berdoa agar semuanya dilancarkan. Terimakasih banyak. Semoga kalian sukses selalu dan cepat menyusul.

- Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Dosen pembimbing skripsi, Bapak Drs. Al Hasin, MBA. Terimakasih bapak atas kesabaran bapak membimbing penulis selama proses penyusunan proposal skripsi sampai skripsi ini telah terselesaikan.
- Sahabat-sahabat terbaik penulis selama di kampus, Deanti Eviana dan Rieska Ratnasari. Tterima kasih telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis. Terimakasih untuk selalu mengingatkan penulis segera menyelesaikan skripsi ini dan jangan pernah berikan rasa malas masuk kuliah dan menyelesaikan skripsi.
- Teman-teman KKN unit 71 angkatan 54 Donorati Purworejo, Heni, Arsy, Didit, Zano, Hagi, Irfan, dan Anas. Terimakasih sudah banyak memberikan hadiah kenangan yang tidak akan pernah terlupakan tentang arti rasa kekeluargaan, kebersamaan, dan kerjasama.
- Sahabat-sahabat terbaik sejak kecil yang selalu memberikan penulis pencerahan, kritik, dan saran ketika kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi ini. Terimakasih sista, untuk semua nasehat dan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- Terimakasih untuk Della Luthfiana, SM dan Afni Meliana SM, Dyana Fathimah A, Abhita, Anisa Indah yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membantu

penulis dan membimbing penulisan skripsi ini. Terimakasih untuk motivasi, kritik, dan sarannya teman-teman.

- Teman-teman Manajemen Pemasaran angkatan 2013 yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dan membantu proses penyusunan skripsi ini.
- Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan mendoakan penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.



HALAMAN MOTTO