

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN KESETIAAN PELANGGAN PADA APLIKASI OJEK
ONLINE DI INDONESIA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S1

Program Studi
Sarjana Manajemen



Oleh :

Rizha Pramesti Ardhayani
20/458456/EK/23046

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA
2025**

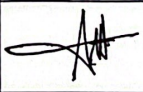
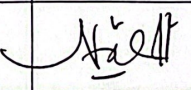
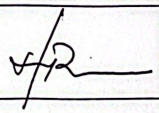
Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul:

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kesetiaan Pelanggan pada Aplikasi Ojek *Online* di Indonesia

Disusun oleh
Rizha Pramesti Ardhayani
20/458456/EK/23046

Telah saya baca dengan seksama dan telah dinyatakan memenuhi standar ilmiah, baik jangkauan maupun kualitasnya, sebagai skripsi jenjang Pendidikan Sarjana (S1).

Telah diujikan pada 16 Januari 2025

Tim Penguji	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Pembimbing	Naila Zulfa, M.A., M.S., PGDip., Ph.D., FHEA.	
Penguji 1	Yulia Arisnani Widyaningsih, M.B.A., Ph.D.	
Penguji 2	Dr. Sari Winahjoe Siswomihardjo, M.B.A.	

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan



Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.
NIP 197805202005011002