Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Ayam
Goreng dan Jerohan Sapi T.J.Y. 3)
Kiara Medina Putri, Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PADA KEPUASAN DAN KESETIAAN PELANGGAN

(Studi Pada Pelanggan Restoran Ayam Goreng dan Jerohan Sapi T.J.Y. 3)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1 Manajemen

Dosen Pembimbing:

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

Disusun oleh:

Kiara Medina Putri

19/441469/EK/22487

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS GADJAH MADA

YOGYAKARTA

2026

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Ayam Goreng dan Jerohan Sapi T.J.Y. 3)
Kiara Medina Putri, Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul:

Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Ayam Goreng dan Jerohan Sapi T.J.Y. 3)

Disusun oleh
Kiara Medina Putri
19/441469/EK/22487

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

Telah diujikan pada 18 Juni 2026

Tim Penguji	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Pembimbing	Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.	
Penguji 1	Naila Zulfa, M.A., M.S., PGDip., Ph.D., FHEA.	
Penguji 2	Rr. Tur Nastiti, M.Si., Ph.D.	

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan

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