

**MODEL PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KUALITAS PELAYANAN, NILAI PELANGGAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Kereta Api Kaligung)**

**Skripsi
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



**Disusun Oleh:
ADITYA PRATAMA
NIM : 30401612050**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**MODEL PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KUALITAS PELAYANAN, NILAI PELANGGAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi Pada Kereta Api Kaligung)

Disusun Oleh :

Aditya Pratama

NIM : 30401612050

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

UNISSULA

جامعة سلطان أبو جوح الإسلامية

Semarang, 6 November 2020

Pembimbing,



Prof. Dr. Hj. Wuryanti, MM

NIK.210487013

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI

MODEL PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN, NILAI PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Kereta Api Kaligung)

Disusun Oleh :

Aditya Pratama
Nim : 30401612050

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



Prof. Dr. Hj. Wuryanti, MM
NIK.210487013

Penguji I



Dr. Lutfi Norcholis, ST, MM
NIK 210416055

Penguji II



Digitally signed by
Zaenudin, SE, MM
Date: 2020.12.26
17:47:11 +07'00'

Drs. Zaenudin, MM
NIK 210492031

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen tanggal, 18 Desember 2020

Ketua Program Studi Manajemen



ardian
2021.02.17
10:48:34 +07'00'

Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM
NIK.210499042