

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
MEREK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA DHL EXPRESS
(Studi Kasus Pada DHL Express Di Kota Bekasi)**

SKRIPSI

**TYARA PUTRI UTAMI
2114000099**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA DHL EXPRESS (Studi Kasus Pada DHL Express Di Kota Bekasi)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 20 Agustus 2019



TYARA PUTRI UTAMI
NPM 2114000099

PERSETUJUAN PEMBIMBING

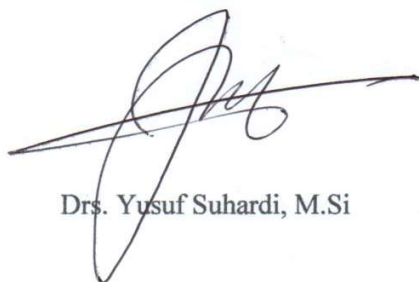
Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
MEREK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA DHL EXPRESS
(Studi Kasus Pada DHL Express Di Kota Bekasi)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Yusuf Suhardi, M.Si dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.


Jakarta, 20 Agustus 2019

Pembimbing,



Drs. Yusuf Suhardi, M.Si

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc



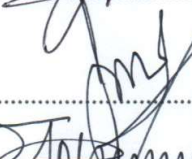

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
MEREK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA DHL EXPRESS
(Studi Kasus Pada DHL Express Di Kota Bekasi)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta pada tanggal 12 September 2019 dengan nilai A-.

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Drs. Yusuf Suhardi, M.Si
(Pembimbing)
3.  ; Drs. Subekti Singgih H, M.Sc
(Anggota Penguji)
4.  ; Farmansjah Maliki, SE, MM
(Anggota Penguji)