

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI  
(Studi Empiris Pada PT. Nasmoco Magelang)**

**SKRIPSI**

**Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana S-1**



Disusun Oleh :  
**Rudi Hermawan**  
NPM. 14.0101.0081

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG  
TAHUN 2019**

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Rudi Hermawan  
NPM : 14.0101.0081  
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi / Manajemen  
E-mail address : rudihermawan515@email.com

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UMM Magelang, Hak Bebas *Royalty Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)* atas karya ilmiah  
 LKP/ KP     TA/ SKRIPSI     TESIS     Artikel Jurnal \*)  
yang berjudul :

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan  
dengan Kepuasan sebagai variabel Mediasi (Studi Empiris Pada PT. MASMOCO  
Magelang)*

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas *Royalty Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)* ini Perpustakaan UMM Magelang berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

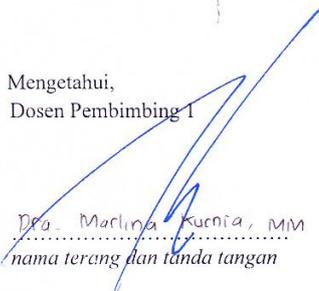
Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UMM Magelang, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Dibuat di : UMM Magelang  
Pada tanggal : 16 Februari 2019

Penulis,  
  
Rudi Hermawan  
nama terang dan tanda tangan

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing 1

  
Dra. Marlina Kurnia, MM  
nama terang dan tanda tangan

\*) : pilih salah Satu