

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *SWITCHING COST*
TERHADAP *SWITCHING INTENTION* DAN
WORD OF MOUTH
(Studi Empiris Pada Pengguna Layanan Jasa JNE)**

SKRIPSI

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



Disusun oleh:
Neni Fandita Resti Prayogi
NPM. 16.0101.0027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2020**

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : NIEMI FANDITA PECTI PRAYOGI
NPM : 16.0101.0007
Fakultas/ Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS / MANAJEMEN
E-mail address : vanditaresty@gmail.com

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UM Magelang, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah

LKP/ KP TA/ SKRIPSI TESIS Artikel Jurnal *)
yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SWITCHING COST TERHADAP SWITCHING
INTENTION DAN WORD OF MOUTH (Studi Empiris Pada Pengguna Layanan Jasa JHE)

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) ini Perpustakaan UMMagelang 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 UMMagelang, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Dibuat di : Magelang
Pada tanggal : 24 Agustus 2020

Pemulis,


NIEMI FANDITA PECTI P
nama terang dan tanda tangan

Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Daryanti Ayuni Harnesti, S.E., M.Sc.
nama terang dan tanda tangan

*) : pilih salah satu