## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal :

Dosen Pembimbing

Drs. Sugijanto, M.Ak

NIP/NPP : 0501487/DY

# HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi :Pengaruh *Service Quality* dan kepuasan konsumen terhadap *customer loyalty* di bengkel Ahass waru jaya motor II

Identitas Mahasiswa

a. Nama :Mochammad syariudin bahtiar
b. NIM : 15150233
c. Program Studi :Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana surabaya
e. Alamat E-mail :msyarifudinbahtiar@gmail.com

Surabaya, 5 februari 2020

Mengetahui
Ketua Progam Studi

Tony Susilo Wibowo, SE,M.pd, MSM
NPP: 0709494/DY

Dosen Pembimbing

Drs. Sugijanto, M.Ak
NIP/NPP: 0501487/DY

Menyetujui,
Dekan

Dra. Siti Istikhoroh, M. Si.
NIP: 196710191992032001

# SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: mochammad syarifudin.bahtiar

NIM: 15 1150 0233

Program studi:

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI

AdiBuana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian(Skripsi) saya dengan judul "pengaruh *service Quality* dan kepuasan konsumen terhadap *customer loyalty* di bengkel Ahass Waru jaya motor II" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salahh satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas ekonomi Universitas PGRI AdiBuanna Surabaya Tahun Akademik (2019-2020)

Bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan perrnyataan ini ( ditemukan unsure plagiasi) maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya,

Mahasiswa,

METERAI TEMPEL

TGL 20

9E9F7AFF123188641

6000

ENAM RIBU RUPIAH

M.syarifudin.bahtiar

15 1150 0233