

**PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION DAN TRUST IN
BRAND TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
DAIKIN AC ELECTRONIC SERVICE PASAR MINGGU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jenjang
Pendidikan Strata Satu (SI)
Program Studi Manajemen

Disusun oleh :

YESSI OKTRI VIANA

19520048



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SWADAYA

JAKARTA

2023



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SWADAYA

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul

**PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION DAN TRUST IN
BRAND TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA DAIKIN AC
ELECTRONIC SERVICE PASAR MINGGU**

Oleh:

Nama: Yessi Oktri Viana

No. Mahasiswa: 19520048

Telah di setujui untuk diujikan,

Jakarta, 22 Agustus 2023

Mengetahui

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi

Sabar Napitupulu, S.E., M.M., M.Ak

Hj. Hastuti Indra Sari, S.E., M.M



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SWADAYA

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul

**PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION DAN TRUST IN BRAND
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA DAIKIN AC
ELECTRONIC SERVICE PASAR MINGGU**

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, pada

Hari : Selasa
Tanggal : 22 Agustus 2023
Waktu : 11.00-12.00

Oleh:

Nama: Yessi Oktri Viana

No. Mahasiswa: 19520048

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Sabar Napitupulu S.E, M.M., M.Ak
Penguji II : Bambang Santoso, S.E., M.M., M.Ak
Penguji III : Hj. Hastuti Indra Sari, S.E., M.M
.....

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Hj. Hastuti Indra Sari, S.E., M.M.



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SWADAYA

PERNYATAAN

Skripsi yang berjudul

**PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION DAN TRUST IN
BRAND TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA DAIKIN
AC ELECTRONIC SERVICE PASAR MINGGU**

Seluruh isi skripsi ini adalah hasil karya dan tanggung jawab penyusun sepenuhnya.

Jakarta, 22 Agustus 2023

Penyusun

Yessi Oktri Viana