

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
DI 99 MERCH (Merchandise Sablon)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan  
Memperoleh gelar Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Bisnis



Disusun oleh :

Sandu Alam Pambuko

152140033

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA**

**2019**