

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada mahasiswa angkatan 2019 FISIP Universitas Pembangunan Nasional
“Veteran” Yogyakarta sebagai Pengguna Jasa Transportasi Online Grab)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Disusun oleh:

MAHARDHIKA PRATAMA PUTRA

152140057

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

YOGYAKARTA

TAHUN 2020

