

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA GO-PAY
PLUS PADA APLIKASI GO-JEK**

(Studi Pada Mahasiswa Ilmu Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta
Angkatan 2018 - 2021)

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Jurusan
Administrasi Bisnis*



Disusun Oleh :

REFIKA AYU BELLA PRATIWI

NIM. 152180012

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

2022