

**PENGARUH KAPABILIAS PERSONAL TERHADAP KEUNGGULAN  
BERSAING DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DAN RETENSI  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL ANTARA**

**(Survei pada pelanggan Sorabel di Kecamatan Depok, Sleman)**

**Skripsi**



**Disusun Oleh:**

**Winda Pradina**

**141160212**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA**

**2021**