

**PENGARUH FAKTOR PEMBENTUK PENGALAMAN PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

(survei pada pelanggan kedai kopi “Kopi Kenangan” di Hartono Mall

Yogyakarta)

SKRIPSI



DIPA DANU DARA

NIM. 141160121

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

YOGYAKARTA

2020

**PENGARUH FAKTOR PEMBENTUK PENGALAMAN PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

(survei pada pelanggan kedai kopi “Kopi Kenangan” di Hartono Mall

Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan guna untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi

pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan

Nasional “Veteran” Yogyakarta



DIPA DANU DARA

NIM. 141160121

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

YOGYAKARTA

2020