

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS
PELANGGAN**

(Studi Empiris pada Pengguna Layanan Jasa Pengiriman J&T Express di Yogyakarta)

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Bisnis



Disusun Oleh:
Mifta Indriastiti
NIM : 152190031

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA
2023**