

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Hotel Grand Sarila Yogyakarta)**

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

Della Martina Billiani

NIM : 152190089

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2024**