

**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**