

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**(Survei Pada Pelanggan GrabBike di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

**SKRIPSI**



**ANGGITA AYU WIBOWO**

**NIM. 141220001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**YOGYAKARTA**

**2026**

**HALAMAN JUDUL**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP**  
**LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN**  
**SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**(Survei Pada Pelanggan GrabBike di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana  
Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

**SKRIPSI**



**ANGGITA AYU WIBOWO**

**NIM. 141220001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”**

**YOGYAKARTA**

**2026**