

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) YOGYAKARTA”**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Lilis Susanti

NPM : 141120201

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
YOGYAKARTA**

2016