# PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

## (STUDI KASUS PADA PELANGGAN GRAB DI KOTA YOGYAKARTA)

**SKRIPSI**


Ditulis oleh:

| | |
|---|---|
| Nama | : Hangga Yudha Kurnia |
| Nomor Mahasiswa | : 14311249 |
| Jurusan | : Manajemen |
| Bidang Konsentrasi | : Pemasaran |

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**


**2019**