

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE
(Studi Kasus Pada Konsumen Gojek di Malang)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi tugas-tugas
dan syarat-syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi*



Disusun oleh:

SABRINA DINDA SISWIYANI

Nomor Pokok : K.2013.1.32165

Jurusan : PEMASARAN

Program Studi : MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEÇWARA

MALANG

2017