

SKRIPSI

PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN PEMASARAN

PENGALAMAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN GRAB

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

NAMA : MARSELA TJIU

NPM : 01011190011



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
JAKARTA
2022