

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui
Kepuasan pada Pengguna Transportasi *Online* GrabBike”
(Studi Kasus di Lingkungan Universitas Esa Unggul Jakarta)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Dina Elviani

NIM : 2014 – 11 – 062

**Universitas
Esa Unggul**

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2018