



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA  
PENGIRIMAN JNE**

**Skripsi**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen (SM)**

**Nama : Febri Herlinda  
NIM : 2015-11-078**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**2020**