



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
APLIKASI OVO**

SKRIPSI

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

Nama : Shelvi Shinta

NIM : 2016 0101 416

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

2020