

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MEMBENTUK  
LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO GANANET**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
Memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen



Oleh :  
**Oktiasih Wulandari**  
**216122463**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
WIDYA GAMA LUMAJANG  
2020**