

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA HOTEL SOMANAKE  
SENDURO LUMAJANG**

**SKRIPSI**

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



**HENDIK MIKATRIYO**

**NIM. 210121035**

**PROGRAM SARJANA STRATA I  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
WIDYA GAMA LUMAJANG**

**2015**