

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUSASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
PADA OJEK ONLINE GRAB-BIKE**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:

Muhammad Fikri N

1501178434



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2020**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUSASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
PADA OJEK ONLINE GRAB-BIKE**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:

Muhammad Fikri N

1501178434



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2020**