

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada Pengguna Jasa Pengiriman J&T Express)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**Nama Mahasiswa : Aji Setiawan**

**N.I.M. : 195503622**

**Program Studi : Manajemen S1**

**UNIVERSITAS PUTRA BANGSA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S-1)  
KEBUMEN**

**2023**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada Pengguna Jasa Pengiriman J&T Express)**

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa



Disusun Oleh :

**Nama Mahasiswa : Aji Setiawan**

**N.I.M. : 195503622**

**Program Studi : Manajemen S1**

**UNIVERSITAS PUTRA BANGSA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S-1)**

**KEBUMEN**

**2023**