

**ANALISIS PENGARUH KINERJA PELAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG DENGAN PLS-SEM DI PO
BAGONG TRAYEK MALANG-JOMBANG**

**SKRIPSI
TEKNIK INDUSTRI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Teknik



**HANY ARIFAH
NIM. 145060700111004**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS TEKNIK
MALANG
2018**

