

**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**

