

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
PADA LAYANAN TRANSPORTASI UMUM DI KOTA MALANG**

**SKRIPSI  
TEKNIK INDUSTRI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Teknik



**ELIYEN INTANYA VERONIKA SILALAH**

**NIM. 135060709111002**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS TEKNIK  
MALANG**

**2018**

