

**PENGARUH SERVICE RECOVERY DAN PERCEIVED
VALUE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI
CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI KASUS PADA PT KAI DAOP II
BANDUNG)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana S1 Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun oleh:

Alivia Trisnanda Wulandari

1501190350



**Telkom
University**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS
TELKOM UNIVERSITY
BANDUNG**

2023