

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN MANFAAT RELASIONAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS DI BANJARMASIN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Program  
Studi Ilmu Administrasi Bisnis

OLEH :

**SITI RAHMAH**

**NIM : 1610412620028**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FALKUTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
BANJARMASIN  
2020**