



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN KERETA API (SURVEI PADA MAHASISWA MERCU  
BUANA PELANGGAN PT. KERETA API COMMUTER LINE  
JABODETABEK)**

**SKRIPSI**

**Diajukan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Studi Advertising dan Marketing Komunikasi**

**Disusun Oleh :**

**NURUL KHOIRUNNISA**

**44314010009**

**PROGRAM STUDI ADVERTISING DAN MARKETING KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2018**