

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI PADA PELANGGAN BUKALAPAK  
DI KOTA PADANG**

**SKRIPSI**



*Oleh :*

**SOFYAN PRADINATA**  
**1210011211152**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen*

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2020**