

**INOVASI LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
PERAN MEDIASI PADA INDOMARET
KOTA TERNATE SELATAN**

SKRIPSI

Konsentrasi

Manajemen Pemasaran



Diajukan Oleh :

Abdi Mustafa

NPM : 02041611057

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS KHAIRUN
TERNATE**

2021