

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
PAPARON'S PIZZA CIKARANG

Tesis  
Untuk memenuhi sebagian  
Persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi  
Magister Manajemen ( MM )

Diajukan Oleh:

Nama: YOHANNES LAWALATA  
NIM : 2008 - 01- 071



**PROGRAM PASCASARJANA ( S2 )**  
**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**  
**JAKARTA**  
**2010**