



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen (MM)**

Nama : Linda Cipta Anugrah

NIM : 2014-01-019

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI MARKETING
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA
OKTOBER 2015**