

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA ONLINE
ZALORA.CO.ID**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Esa Unggul Jakarta)

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)**

Nama : CITRA ASRI HANDINI

NIM : 2012 – 11 – 247



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA**

2016