

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA STARBUCKS COFFEE PURI KEMBANGAN,
JAKARTA BARAT)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Nama : KARTIKA AFRIANTI

NIM : 2012-11-152

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2018