

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Pengguna Kartu GSM Prabayar AXIS  
Di Cipondoh ,Tangerang, Banten)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian**

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

**NAMA : NANANG AL FATAH**

**NIM : 2013 – 11 – 346**



**PROGRAM STUDI S-1 JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**JAKARTA**

**2017**