



Universitas
Esa Unggul

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
***INTERVENING* PADA PENGUNJUNG HOKBEN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

NAMA : DEWI NURJANAH

NIM : 2015 11 394

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA
2019

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U