



**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (  
Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Tiki Di Wilayah Duri  
Kepa Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh :**

**Nama : KHUSNI IBADATIKA**

**NIM : 2015-11-399**

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