



**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**