



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN (Survei  
Pada Pengguna *Smartphone* Vivo di Wilayah Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**

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

**Disusun oleh:**

**NAMA : Shafira Maulida Al Amin**

**NIM : 201511352**

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