

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi kasus pada TIKI Agen Kebon Jeruk, Jakarta Barat)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Diajukan oleh :

NAMA: BELLA APRIYANTI

NIM: 2013-11-132



PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2018