

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI STARBUCKS
COFFEE**

(Studi Kasus Pada Pelanggan Starbucks Coffee Aeon Mall BSD)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Nama : Disty Ayu Miranda

NIM : 2013 – 11 – 239



**Universitas
Esa Unggul**

PROGRAM STUDI S-1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2017