

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN EMOSIONAL TERHADAP KUALITAS
RELASIONAL DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) DI
INDONESIA**

Skripsi Untuk Memenuhi

Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)



NAMA : NOVIANTI

NIM : 2013-11-463

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2017