

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Pembeli di Restoran *Fast Food* McDonald's

Cabang Ciater, Kota Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Manajemen (S.M)

Diajukan Oleh :

Nama : NISYA ANDRIANI

NIM : 2014-11-047



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2018