



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**ANALISIS PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN ZALORA INDONESIA  
DI JAKARTA BARAT)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen (S.M.)**

**NAMA: MAYA LESTARI**

**NIM: 201511165**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
2019**