



Universitas
Esa Unggul

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA
PELANGGAN GRAB**

(Studi Kasus Pada Pengguna GrabBike di Poris - Tangerang)

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)**

Disusun Oleh:

**JONATHAN AGUSTINUS SILALAH
20160101375**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
2019/2020**