



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN HARGA
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(STUDI KASUS PADA CUCI MOTOR DAN MOBIL DONNY STEAM
JAKARTA)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)**

NAMA : LAILATUL MUKARROMAH

NIM : 20160101312

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