



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN, KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS (STUDI KASUS PADA PEMBELIAN  
MAKANAN *FAST FOOD* HOKBEN di *MALL CENTRAL PARK* )**

**SKRIPSI**

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

**NAMA: Sri Kartini Handayani  
NIM: 201511095**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
JAKARTA  
2020**