



Universitas
Esa Unggul

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, WAKTU
TUNGGU, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA TOKO 27**

(Study Kasus Pada Toko Kue dan Plastik 27 Di Perumahan Citra Raya Tangerang)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

(S.M.)

Nama : Marina Junianti Wurangian
NIM : 2016-0101-283

PROGRAM STUDY S-1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL