



Universitas
Esa Unggul

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA RESTORAN MITARIK LAIKER DI JAKARTA)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)**

**Nama: Yohanes Bivarli Marung
NIM : 2012-11-195**

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