



Universitas
Esa Unggul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS INDOMARET *DRIVE THRU* KEBON JERUK)**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Devy Utamy

NIM : 201511217

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