



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

*(Pada Twelve Mart SMKN 12 Kabupaten Tangerang)*

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana  
ekonomi manajemen**

**RENI SUSIYANTI**

**2015-11-481**

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