

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PT MATAHARI DEPARTMENT STORE, TBK**
(Studi Kasus pada Pelanggan Matahari *Department Store Mall* Ciputra Jakarta)

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

Diajukan oleh :

Nama : GADYS PRATIWI

NIM : 2012 – 11 – 226



PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA
2016