



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI SI MANJEMEN**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : GADYS PRATIWI  
Nim : 2012-11-226  
Program Studi : S – 1 MANAJEMEN  
Konsentrasi : PEMASARAN  
Judul : “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan PT Matahari *Department Store Mall* Ciputra Jakarta (Studi Kasus pada Pelanggan Matahari *Department Store Mall* Ciputra Jakarta)”

Jakarta, 23 Februari 2016

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Pembimbing

(Drs. Sugiyanto, MM)

(Drs. Sugiyanto, MM)