

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS KONSUMEN di PT. BII *FINANCE CENTER***

(Studi Kasus Konsumen BII *Finance Center* Aktif)

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1)

**Diajukan oleh :**

**Nama : Ferryday**

**NIM : 2012-11-171**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**JAKARTA**

**2016**