



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : Ferryday  
NIM : 2012 – 11 – 171  
Program Studi : S-1 Ekonomi/Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas  
Konsumen di PT. BII *Finance Center*

Jakarta, 03 Maret 2016

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

( Drs. Sugiyanto, MM )

Pembimbing

(Ari Anggarani W.P.T, SE, MM)