



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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : LISMAWATI  
NIM : 2012-11-010  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi oleh *trust* dan *switching barrier* pada pengguna kartu telkomsel simpati (Studi Kasus di Universitas Esa Unggul Jakarta Barat)

Jakarta, 20 Februari 2016

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Drs. Sugiyanto, MM)

Pembimbing

(Abdurrahman, MM)