

**PENGARUH MANFAAT RELASIONAL DAN NILAI
PERSEPSI TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA
PADA LOYALITAS PELANGGAN PADA GERAI
STARBUCKS COFFEE DI CENTRAL PARK MALL
JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

NAMA : RICKY STEFANUS

NIM : 2012 11 209



PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2016