

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
PELANGGAN GIANT**

(Studi Kasus Pada Pelanggan Giant (Hypermarket) di wilayah Jakarta Barat)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Diajukan Oleh

NAMA : ANANDRA MONICA POETRIE

NIM : 2013-11-416



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA
2017**