

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT
(TIKI)**

(Studi Kasus Di Wilayah Bumi Serpong Damai)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Diajukan Oleh:

NAMA : NOVITA TRIANI

NIM : 2013 – 11 – 265



PROGRAM STUDI S-1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2017