



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN SERTA IMPLIKASINYA PADA
LOYALITAS KONSUMEN PT. SHARP ELECTRONICS
INDONESIA**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
LISE TIASANTY
55117310017

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2019**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN SERTA IMPLIKASINYA PADA
LOYALITAS KONSUMEN PT. SHARP ELECTRONICS
INDONESIA (STUDI KASUS DI SHARP DIRECT SERVICE
STATION KARAWANG)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen Pemasaran

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

LISE TIASANTY
55117310017

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2019**