

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
CV. ANUGERAH TEKNIKTAMA JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta**



**Nama : Aris Munandar**

**NIM : 43113110364**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA**

**2018**