

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pengguna Samsung di Jakarta Barat)

SKRIPSI



Nama : Ulfa Widya Fitri

Nim : 43115120198

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pengguna Samsung di Jakarta Barat)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana**



Nama : Ulfa Widya Fitri

Nim : 43115120198

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**