**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT LOYALITAS PELANGGAN KARTU PRABAYAR IM3 OOREDOO DI KAWASAN KELAPA GADING**

**Oleh :**

**Nama: Bernardus Hendy**

**NIM: 27150021**

**Skripsi**

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran

****

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**2019**

**PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT LOYALITAS PELANGGAN KARTU PRABAYAR IM3 OOREDOO DI KAWASAN KELAPA GADING**

**Diajukan Oleh**

**Nama: Bernardus Hendy**

**NIM: 27150021**

**Jakarta, 12 Maret 2019**

**Disetujui oleh:**

Pembimbing

(**Tumpal JR Sitinjak, Ir, M.M**)

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**2019**