# PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STARBUCKS MALL ARTHA GADING JAKARTA UTARA

## Oleh:

**Nama : Laurensia Irene**

**NIM : 26140114**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen Konsentrasi Pemasaran



## INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE JAKARTA

**Agustus 2019**