



UNIVERSITAS
PRASETIYA MULYA

TUGAS AKHIR

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
PEMBENTUKAN LOYALITAS KONSUMEN**

STUDI KASUS: GO-MART

Ilona Dea 0132121054
Lady Andrea 0132121056

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
UNIVERSITAS PRASETIYA MULYA
JAKARTA, 2016**

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBENTUKAN LOYALITAS KONSUMEN

STUDI KASUS: GO-MART

OLEH

Ilona Dea 0132121054

Lady Andrea 0132121056



PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
UNIVERSITAS PRASETIYA MULYA
JAKARTA, 2016

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBENTUKAN LOYALITAS KONSUMEN

STUDI KASUS: GO-MART

OLEH

Ilona Dea 0132121054
Lady Andrea 0132121056



TUGAS AKHIR INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI
SEBAGIAN PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
UNIVERSITAS PRASETIYA MULYA
JAKARTA, 2016**