

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK DAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA APLIKASI OVO**

(Studi Kasus Pengguna OVO pada Mahasiswa/i di Institut Teknologi Indonesia)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Strata Satu (S-1)



Disusun Oleh:

Dwi Rahmawati

1411600027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA
TANGERANG SELATAN**

2020