

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN
PADA SHOPEE**

(Studi Kasus Pengguna Shopee Pada Masyarakat Rumpin)

SKRIPSI

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



Disusu Oleh:

Miranda

1411600014

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

2020