

SKRIPSI

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS LAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
MATAHARI *DEPARTEMENT STORE* DI BATAM**

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

HENGKY CAHYADI
NPM : 1641319



**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM
2020**