

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *SELF-SERVICE* *TECHNOLOGY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DAN NIAT PERILAKU DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA MEREK

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

NAMA : VELENCIA CHRISTIN

NPM : 01011190211



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
JAKARTA
2023**