

PROYEK AKHIR

KARYA KOMPETENSI PROFESI

FAKTOR YANG MEMENGARUHI *CUSTOMER SATISFACTION*

DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*

DI DON BAKESHOP MALL GRAND INDONESIA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata

Oleh:

NAMA : CHRISCHERLA ALAMSYAH

NPM : 01541190057



**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
JAKARTA
2023**