

**ANALISIS PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA KAFE *WALKING DRUMS*)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis**

**NADYA INDAH PERWITASARI**

**11140036**

**PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN  
FAKULTAS SOSIAL**



**UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO**

**JAKARTA**

**2018**