

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA  
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(STUDI PADA PELANGGAN FIRST MEDIA DI JAKARTA)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
dari Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

**Disusun oleh:**  
**DIMAS KARTIKO WIBOWO**  
**1401184369**



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2022**