

**MODEL PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
PEMASARAN RELASIONAL TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Konsumen Furniture PT. Pika Prima Inspira)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Joko Priyono

NIM : 042 111 0140

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2014