

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI  
DUNKIN DONUTS GATOT SUBROTO MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi  
Sebagian Persyaratan Gelar Sarjana

Oleh:

**INDRA KURNIA**

**NIM : 7173510032**

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN**

**2024**