

**STIE BINA KARYA  
JURUSAN MANAJEMEN  
PROGRAM STRATA 1  
TEBING TINGGI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus Konsumen Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Kota Tebing Tinggi)**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**WAHYU PRADANA  
19110015**

**MANAJEMEN**



**GUNA MEMENUHI SALAH SATU SYARAT UNTUK MENYELESAIKAN  
PENDIDIKAN PADA PROGRAM STRATA I MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI EKONOMI BINA KARYA  
TEBING TINGGI**

**2023**