

**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE*  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN  
KONSUMEN PADA KONSUMEN LENDING DI PT. BPR  
ARMINDO KENCANA DI MALANG**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Dua  
Magister Manajemen

**Oleh:**

**YOVITA NATALIA CANDRA**

**90120110005**



**MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA**

**2013**