

**PENGARUH MANAJEMEN ANTRIAN, PEMBAYARAN DIGITAL
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO RETAIL
DI BANDUNG**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Magister Administrasi Bisnis
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Disusun oleh:

Mahdar Arianto

205012320047



**Universitas
Telkom**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2025**