

**PENGARUH PRODUK, SUMBER DAYA MANUSIA DAN PROSES
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Suatu Survey pada Pengguna Jasa Paket di PT. Pos Indonesia (Persero)
Kantor Pos Asia Afrika Bandung)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Sidang Skripsi
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

WISHANDY NOVRYANTY

114010088



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PASUNDAN

BANDUNG

2015

**PENGARUH PRODUK, SUMBER DAYA MANUSIA DAN PROSES
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Suatu Survey pada Pengguna Jasa Paket di PT. Pos Indonesia (Persero)
Kantor Pos Asia Afrika Bandung)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Sidang Skripsi
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan

Bandung, Oktober 2015

Mengetahui,

Pembimbing

Dr. H. Undang Juju, SE., Msi

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Atang Hermawan, SE., MSIE., Ak

Wasito, SE., MSIE