

**PENGARUH *PEOPLE* DAN *PROCESS* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA KURIR DI  
KANTOR POS ASIA AFRIKA BANDUNG**

**DRAFT SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat sidang skripsi  
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan

Bandung, Februari 2017

Mengetahui,

**Pembimbing**

**Dr. H. Popo Suryana, SE.,MSi**

**Dekan**

**Ketua Program Studi Manajemen**

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

**Wasito, SE., MSIE**

