

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN**

(Survey Pada Pelanggan Bengkel PT.Wijaya Toyota A.Yani Bandung)

SKRIPSI

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

Bandung, Februari 2019

Mengetahui,

Pembimbing



Dr. H. Undang Juju, SE, MSi.

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Atang Hermawan, SE., MSIE., AK



Wasito, SE., MSIE