

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM  
MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. JALUR NUGRAHA EKA KURIR  
(JNE) BANDUNG**

**TAHUN 2013**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis  
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh:

Ratih Andriyani  
109400090



UNIVERSITAS  
**Telkom**

Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dadang Iskandar'.

Dadang Iskandar, Drs., MM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**2013**