

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

**(Studi Pada Mahasiswa PTS Bandung Pengguna Jasa Layanan Kurir J&T
Express Bandung)**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Rhava Kurnia Henti

1401154402



MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2019

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

**(Studi Pada Mahasiswa PTS Bandung Pengguna Jasa Layanan Kurir J&T
Express di Bandung)**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION
AND LOYALTY**

**(Study on Private Student in Bandung Using Delivery Service J&T Express
Courier in Bandung)**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Rhava Kurnia Henti

1401154402



MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2019