

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN BARAYA TRAVEL DI  
BANDUNG TAHUN 2011**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis  
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

**Disusun oleh:**

**Tiara Widyawan Adiwibowo**

**107402059**



**SEKOLAH MANAJEMEN TELEKOMUNIKASI DAN MEDIA  
INSTITUT MANAJEMEN TELKOM**

**2012**