

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN DAMPAKNYA TERHADAP CITRA PERUSAHAAN  
(Studi Kasus Jasa Transportasi PO Nusantra Jurusan Bandung – Kudus Tahun 2013)**

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

Disusun oleh:

**Yanuar Rizky Tiarmanto**

**1201080158**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2014**