

**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**