TINJAUAN KINERJA PELAYANAN JASA *(SERVICESQUALITY)*
PADA PELANGGAN PT. KERTA GAYA PUSAKA BANDUNG

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Salah Satu Syarat
Dalam Menempuh Ujian Diploma III Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis Dan Manajemen Universitas Widyatama

Disusun Oleh :

Nama : Neng Rika Rismayanti

NPM : 0411U018

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Ryan Kurniawan, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas	**Ketua Program Studi**
Bisnis dan Manajemen	**Manajemen Diploma DIII**
(Dr. Hj. Dyah Kusumastuti,Ir., M.Sc)	**(Ryan Kurniawan, S.E., M.M)**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Neng Rika Rismayanti

Tempat dan Tanggal Lahir : Cianjur, 14 Oktober 1992

NPM : 0411U018

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini yang berjudul **"TINJAUAN KINERJA PELAYANAN JASA *(SERVICES QUALITY)* PADA PELANGGAN PT. KERTA GAYA PUSAKA BANDUNG"** adalah benar dari hasil karya saya sendiri. Bila terbukti tidak demikian, saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian tugas akhir dibuat sedemikian mestinya dan demikian adanya.

Bandung, 3 Maret 2015

Neng Rika Rismayanti