

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TRAC ASTRA Rent A Car
BANDUNG**

DRAFT SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Salah Satu Syarat dalam
Menempuh Ujian Akhir Program Studi pada Manajemen S1
Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama**

Disusun Oleh :

Nama : Nia Wulandari

NPM : 02.09.U.122

Menyetujui

Dosen Pembimbing

(Dr. Mariana Rachmawati, S.E., M.M.)

Mengetahui,

**Ketua Program Manajemen S1
Fakultas Bisnis dan Manajemen**

(Hj. Wien Dyahrini R. S.E., M.SIE., M.Si.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nia Wulandari

Tempat/Tanggal Lahir : Bukittinggi, 3 Maret 1992

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan TRAC ASTRA Rent a Car Bandung**” adalah benar dan hasil karya saya sendiri. Bila tidak terbukti demikian, saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan. Demikian skripsi ini dibuat sebagaimana mestinya dan benar adanya.

Bandung, Juli 2013

Penulis

Nia Wulandari