

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN *PERSONAL SELLING*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGIRIMAN  
BARANG DI PT. INDAH YATAMA BANDUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Ujian Sarjana  
Program Ekonomi Studi Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Manajemen

**Disusun oleh :**

**Nama : Alditiya Kanigia**

**NPM : 0215124022**

Skripsi Ini Disetujui

Tanggal .....

Oleh,

Dosen Pembimbing



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

**NIP. 1120803119**

**Mengesahkan,**

Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen  
Universitas Widyatama



**(Dr.H. Deden Sutisna M. N, S.E., M.Si.)**

**NIP. 1120814318**

**Mengetahui,**

Ketua Prodi S1 Manajemen  
Universitas Widyatama



**(Titto Rohendra, S.E., M.Si.)**

**NIP. 1120297042**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alditiya Kanigia  
NPM : 0215124022  
Tempat Tanggal Lahir : Bandung, 14 Juni 1994  
Jurusan : Manajemen S1  
Fakultas : Bisnis dan Manajemen  
Judul Skripsi :

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN *PERSONAL SELLING*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGIRIMAN  
BARANG DI PT. INDAH YATAMA BANDUNG**

Menyatakan bahwa laporan skripsi ini adalah benar pekerjaan saya sendiri. Bila terbukti tidak demikian, saya bersedia menerima segala akibatnya, termasuk pencabutan gelar Sarjana yang telah saya peroleh.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

**Bandung, Desember 2017**

**Peneliti,**



**Alditiya Kanigia**