

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
CITI TRANS**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat  
dalam menempuh Ujian Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen  
pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama



Disusun oleh :

**Dessy Mutia Fatima**

**0210U228**

**FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS WIDYATAMA**  
Terakreditasi (*Accredited*) "A"

SK. Ketua Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)

Nomor : 091/SK/BAN-PT/AK-XV/S/II/2013

Tanggal 21 Februari 2013

Bandung

2014