

**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**

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



**(Iwan Ridwansyah, S.E., M.M)**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Bisnis  
dan Manajemen



**(Dr. Hj. Dyah Kusumastuti, Ir., M.Sc.)**

Ketua Program Studi Manajemen S1  
Fakultas Bisnis & Manajemen



**(Siti Komariah, S.E., M.M.)**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dessy Mutia Fatima

NPM : 0210U228

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Citi Trans“** adalah benar hasil karya sendiri, apabila tidak terbukti demikian, saya bersedia menerima segala sanksi yang telah ditetapkan.

Bandung, 29 Januari 2014

Penulis

Dessy Mutia Fatima