

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN TAKSI BLUE
BIRD REGULER DI KOTA BANDUNG)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Menempuh Ujian Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Manajemen
Universitas Widyatama

Disusun oleh :

NAMA : RIFQY REZA RACHMANSYAH
NPM : 021324088

Menyetujui,

Dosen Pembimbing,



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

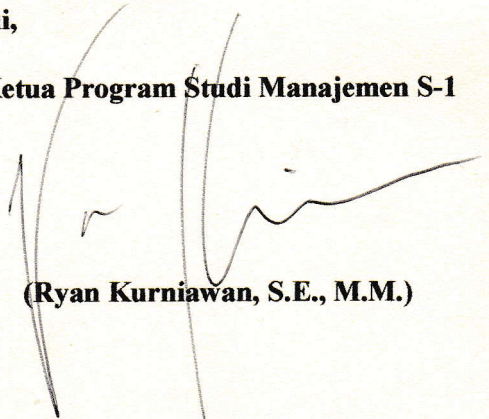
Mengetahui,

Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen



(Nugroho Juli Setiadi, S.E., M.M., Ph.D.)

Ketua Program Studi Manajemen S-1



(Ryan Kurniawan, S.E., M.M.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rifqy Reza Rachmansyah

NPM : 021324088

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Taksi Blue Bird Reguler Di Kota Bandung)” adalah benar hasil karya sendiri, apabila tidak terbukti demikian, saya bersedia menerima segala sanksi yang telah ditetapkan.

Bandung, Maret 2016

Penulis,



Rifqy Reza Rachmansyah