

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN AIR MINUM DALAM KEMASAN DI PT
LODAYA DUA TAHUN 2013**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis Program
Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh:

Fajar Aulia Hasibuan

1201080159



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS TELKOM

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2014