

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi pada PT.ASTRA OTOPARTS Divisi Retail SHOP&DRIVE Cabang  
Abdurahman Sumedang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan  
Program Studi Manajemen Jenjang Sarjana

Disusun Oleh :

**ZAINAL WAHYU EFENDI**

**A1011312RB4022**



**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SANGGA BUANA – YPKP**

**BANDUNG**

**2018**