

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**( Suatu Survei Pelanggan Pada Toko Draf Pasar Baru  
*Trade Center Bandung* )**

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program  
Pendidikan Sarjana Jurusan Manajemen Program Studi Manajemen  
Pemasaran Jasa Pada Universitas Sangga Buana YPKP Bandung**

**Disusun Oleh :**

**MARIAM SRI JUWITA**

**A1011411RB5114**



**UNIVERSITAS SANGGA BUANA YAYASAN PENDIDIKAN  
KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**BANDUNG**

**2018**