

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE  
(Studi Kasus Pada JNE Cabang Bandung)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam  
Menyelesaikan Program Sarjana  
Program Studi Manajemen S1  
Pada  
Universitas Sangga Buana  
Yayasan Pendidikan Keuangan dan Perbankan  
Bandung

Oleh:

JOHANNES JEFRI MANIK

1111171168



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

**2022**