

**PENGARUH KEHANDALAN (*REALIBILITY*), BUKTI FISIK (*TANGIBLE*),
DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*), DAN EMPATI (*EMPHATY*)
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (*CUSTOMER LOYALTY*)**

(Studi Pada Pengguna Bus PO Budiman Trayek Bandung-Pangandaran)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Oleh

Wafa Khairunnisa

1138020261



BANDUNG

2017