

**PENGARUH *PROCESS*, *SERVICE CONVENIENCE*, DAN  
*PEOPLE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA  
ANGKUTAN KOTA TRAYEK CICAHEUM-LEDENG DI KOTA  
BANDUNG**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat sidang skripsi  
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh  
Nona Karen Tamara  
144010242



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PASUNDAN  
BANDUNG  
2018**