

**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**