

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Elvina Warni
NIM : 20180101628
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Layanan Purna Jual Otomotif

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Tim Penguji

Pembimbing : Prof. Dr. Endang Ruswanti, SE.MM (.....)
Penguji : Moehammad Unggul Januarko, SE.M.Sc (.....)
Penguji : Gilang Pratama Hafidz, SE.S.Kom.MM (.....
Aug 23, 2022)
Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 20 Agustus 2022
Ketua Program Studi : Dr. Ir. Rojuaniah, MM (.....)

**PENGARUH *TANGIBLES, ASSURANCE, EMPATHY*, TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN KESETIAAN PELANGGAN PADA
LAYANAN PURNA JUAL OTOMOTIF**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sejarah Manajemen (SM)

ELVINA WARNI

20180101628

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
TAHUN 2022**