ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPHATY*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Redja Abadi Semarang)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

VIDYA METAYUNIKA
NIM. C2A009066

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2013