

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA  
PADA LOYALITAS KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN  
JASA TRANSPORTASI PO SUMBER ALAM**

**(Studi kasus pada penumpang bus Sumber Alam jurusan  
Yogyakarta-Jakarta)**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

**NANDA ATSATALADA  
NIM. C2A008109**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2012**