

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA  
SERVIS BENGKEL PT. ASTRA INTERNASIONAL DAIHATSU**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi tugas-tugas dan  
syarat-syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi*



**Disusun oleh:**

**AMALIA LAVAYETI**

**Nomor Pokok : K.2013.1.32534**

**Program Studi : Manajemen**

**Jurusan : Manajemen Perbankan**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇÇWARA**

**MALANG**

**2017**