

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Pelanggan AHASS di Kota Bandung)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Konsentrasi Manajemen Pemasaran



Disusun Oleh :
Iis Siti Syaja'ah
1158020135

uin

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI

BANDUNG

2019

1. Berwujud (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan
(*Responsiveness*)
4. Jaminan dan kepastian
(*assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Muhammad Adam (2015:11)