

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *COSTUMER DELIGHT*
PADA LOYALITAS PELANGGAN”**
(Studi: Pelanggan Toko Karya Baru, Kuamang Kuning, Bungo, Jambi)

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas**

Oleh :

ARIF WALKHAIRAT

0910522063



PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2013