

**“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**