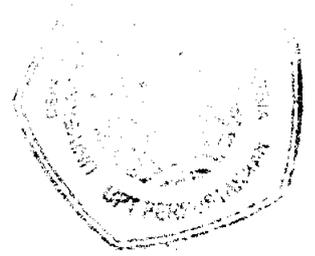


No. Daftar FPIPS: 94/J33.2.4/PL.06.05/SE-S1/S/2007

**PENGARUH PROGRAM RETENSI PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG KERETA API  
ARGO GEDE JURUSAN BANDUNG-JAKARTA**  
(Survei pada Penumpang yang Sering Menggunakan Kereta Api Argo Gede  
Jurusan Bandung-Jakarta yang Berada di Stasiun Kereta Api Bandung)

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Ujian Sidang  
Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen  
Universitas Pendidikan Indonesia**



**Andy Sumardi  
022706**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2007**



**PENGARUH PROGRAM RETENSI PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS PENUMPANG KERETA API ARGO GEDE  
JURUSAN BANDUNG-JAKARTA**

(Survei pada Penumpang yang Sering Menggunakan Kereta Api Argo Gede  
Jurusan Bandung-Jakarta yang sedang Berada di Stasiun Kereta Api Bandung)

Skripsi Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Kusnendi, M.Si  
NIP. 131410904

Pembimbing II



Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., MM  
NIP. 132231600

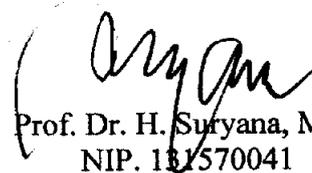
Mengetahui,

Ketua  
Jurusan Pendidikan Ekonomi



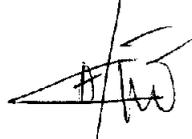
Dr. H. Edi Suryadi, M.Si  
NIP. 131626694

Ketua  
Program Studi Manajemen



Prof. Dr. H. Suryana, M.Si  
NIP. 131570041

Mahasiswa



Andy Sumardi  
NIM. 022706

**Skripsi ini telah diuji pada :**

Hari, tanggal : Kamis, 15 Maret 2007

Waktu : 08.30 – 15.00

Tempat : Gedung Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS UPI

**Panitia Ujian Sidang Terdiri Dari :**

Ketua : Prof. Dr. H. Suwarma Al Muchtar, SH. M.Pd  
NIP. 130 679 675

Sekretaris : Dr. H. Edi Suryadi, M.Si  
NIP. 131 626 694

Penguji : 1. Dr. Agus Rahayu, M.Si  
NIP 131 664 382

2. Chairul Furqon, S.Sos, MM  
NIP 132 304 400

3. Heny Hendrayati, S.IP.,MM  
NIP 132 314 129

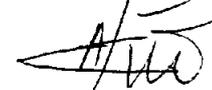


## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Program Retensi Pelanggan terhadap Loyalitas Penumpang Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta (Survei pada Penumpang yang Sering Menggunakan Kereta Api Argo Gede Jurusan Bandung-Jakarta yang sedang Berada di Stasiun Kereta Api Bandung)”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko / sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 28 Maret 2007  
Yang membuat pernyataan



Andy Sumardi

**Y**ang penting adalah bertindak. Jika kau menghentikan kemauan untuk berubah dan menjalani kehidupan ini maka nilai dirimu akan berhenti. Kau memiliki pilihan, pilih salah satunya dan dedikasikan hidupmu untuk itu. Perbuatan-perbuatanmu akan memberi harapan dan tujuan baru. Satu-satunya pemandu sejati hanyalah dirimu. Tidak kurang dari keinginan hatimu yang tinggilah yang bisa membantu dirimu.

(Christopher Paolini, 2004:113)

