

**PERANAN KEANDALAN, KETANGGAPAN DAN EMPATI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PT. FIF
GROUP CABANG MARELAN KABUPATEN
DELI SERDANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat untuk Mencapai
Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Tara Rahmadani Purba

NPM : 15510237

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DHARMAWANGSA
M E D A N
2019**