

**DIFERENSIASI LAYANAN
SEBAGAI SALAH SATU STRATEGI
MEMPERTAHANKAN PASAR**

**(STUDI PADA PT. ASTRA INTERNASIONAL Tbk.
AUTO2000 MALANG-SUTOYO)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**DEWI ANGGUN MARIANA
NIM : 0610323046**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
MALANG
2010**