

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN UNTUK MENGETAHUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA PROGRAM TELKOMSEL
POIN**

**(Studi Kasus PELANGGAN TELKOMSEL REGIONAL JAWA BARAT DI
BANDUNG TAHUN 2017)**

Diajukan Sebagai Laporan Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Program Studi D3 Manajemen Pemasaran



Oleh:

Indri Aprilianti Kusniati

6704142085

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS ILMU TERAPAN
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2017**

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TO KNOW
CUSTOMERS' SATISFACTION ON TELKOMSEL POINT
PROGRAM**

**(STUDY CASE: WEST JAVA TELKOMSEL REGIONAL CUSTOMERS
IN BANDUNG 2017)**

Submitted as a Final Project Reports to Expert Associate Degree Bachelor Degree
Study Program Marketing Management



By:

Indri Aprilianti Kusniati

6704142085

**MARKETING MANAGEMENT BACHELOR DEGREE CORSES
APPLIED SCIENCE SCHOOL
TELKOM UNIVERSITY
BANDUNG
2017**