

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Warunk
Upnormal Bandung**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh:

OSCILLATORIA DWI ARYANI

1401140382



MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

2018

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Warunk
Upnormal Bandung**

***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION
WARUNK UPNORMAL BANDUNG***

Disusun oleh:

OSCILLATORIA DWI ARYANI

1401140382



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNK UPNORMAL BANDUNG

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh:

OSCILLATORIA DWI ARYANI

1401140382



Pembimbing 1

(Erni Martini, S.Sos, MM)

MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

2018