

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA TERHADAP *SWITCHING INTENTION* PENGGUNA JASA RUMAH KOS DI
KAWASAN TELKOM UNIVERSITY TAHUN 2014**

**(STUDI PADA: RUMAH KOS RADIANT RESIDANCE, KOS WISMA SUKAPURA 44, KOS WISMA
CENDIKIA DAN KOS SMART HOUSE)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis

Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh:

Ninik Yulyani Gusasi

1201094204



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2014