

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN FIRST MEDIA DI INDONESIA**
(Study Kasus Layanan *Triple Play* Di Pulau Jawa)

SKRIPSI

Disusun oleh :

DZUKRON HAMIDAN NASUTION

1201130163



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2017**