

**STUDI KESESUAIAN KUALITAS LAYANAN DALAM  
SUDUT PANDANG PELANGGAN**  
(Studi Kasus Pada Indosat M2 di Kota Bandung)

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:  
M. Azad Afif  
107401682



**INSTITUT MANAJEMEN  
TELKOM**

**SEKOLAH MANAJEMEN TELEKOMUNIKASI DAN MEDIA  
INSTITUT MANAJEMEN TELKOM  
BANDUNG  
2011**