

**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**