

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA TELKOM PROFESSIONAL
CERTIFICATION CENTER TAHUN 2018**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program
Studi D3 Manajemen Pemasaran



Disusun oleh,

ELSA LAKSMI LAKSITA

6704154136

D3 MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS ILMU TERAPAN

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2018