

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**DAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN SISTEM PRABAYAR (TOKEN) DI PT.**  
**PLN DISTRIBUSI JAWA BARAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk**  
**Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis**  
**Program Studi Administrasi Bisnis**

**Disusun Oleh:**

**Lutfan Haykal Defarizi**

**1501150067**



**Pembimbing**

**Dr. Putu Nina Madiawati, S.T., M.T. MM.**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**  
**FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS TELKOM**  
**BANDUNG**

**2018**