

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PELAYANAN AKUN TWITTER *CUSTOMER*  
*SERVICE* INDOSAT OOREDOO**

SKRIPSI

Disusun oleh:  
HANIFA QONITA  
1401154460



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PELAYANAN AKUN TWITTER *CUSTOMER SERVICE* INDOSAT  
OOREDOO**

***THE IMPACT OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFICATION OF  
INDOSAT OOREDOO CUSTOMER SERVICE' TWITTER ACCOUNT***

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



Disusun oleh:

Hanifa Qonita

1401154460

**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2019**