

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS GRAB DI KOTA BANDUNG)
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Program
Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Bisnis

**Disusun oleh:
Anisa Dyah Utami
1401164030**



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2020**