

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *SWITCHING BARRIERS* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LAYANAN *FIXED BROADBAND* DI INDONESIA

TESIS

Disusun Oleh:

INDAH HAYATI

2201162014



**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2020**