

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN GOSEND**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program
Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh:

Nama: Olga Ovina Pradipta

NIM: 1401194211



MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

TELKOM UNIVERSITY

BANDUNG

2023