

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS DAN HARAPAN  
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
MELALUI PERSEPSI NILAI PADA PT. KERETA API  
INDONESIA DI KOTA BANDUNG**  
**(Studi kasus pada layanan *Face Recognition Boarding Gate*)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memperoleh  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:

Erdian Ekzanda Desnata

1501200201



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2024**