

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN ISP DI KOTA
BANDUNG**

Tugas Akhir

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh, Sidang
Sarjana Strata 1 (S-1)**

Oleh

Handaru Jati D

1452081



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA BANDUNG

2021

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya tugas akhir dengan judul “ Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam menggunakan ISP di Kota Bandung”. Tugas akhir ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan ISP di Kota Bandung dan juga sebagai syarat utamasidang Strata 1 (S-1) Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasanpelanggan.

Akhir kata penulis menyadari masih jauh dari sempurna karena keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karenanya, kritik dan saran akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan, Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada

1. Dosen Pembimbing Pak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si.
2. Orang tua saya yang mendidik dan membesarkan saya dari lahir sampai sekarang
3. Sahabat-sahabat saya yang mendukung tugas akhir
4. Komunitas *Apostolos Preanger* yang turut membantu tugas akhir saya
5. Serta berbagai pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

Berkat bantuan pihak tersebut maka tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu Terima kasih, Tuhan Memberkati

Bandung, Juli 2021



Handaru Jati Dharmayukti