

**SUATU TINJAUAN MENGENAI PELAKSANAAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SAAT PENGISIAN PULSA MENTARI DI PT. INDOSAT Tbk.
BANDUNG**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat
dalam menempuh Ujian Diploma III Jurusan Manajemen
pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama

Disusun Oleh :

NAMA : IRDA SEPTININGRUM

NRP : 04 00 121

Menyetujui ,

Dosen Pembimbing

(Mariana Rachmawati, SE.,M.M.)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas
Bisnis dan Manajemen**

**Ketua Program Studi Manajemen
Universitas Widyatama**

(Prof. Dr. H. Surachman, S. S.E.)

(Tendi Haruman, S.E., M.M.)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irda Septiningrum

Tempat Tanggal Lahir : Bandung, 18 September 1982

Menyatakan bahwa Laporan Tugas akhir ini adalah benar dan hasil karya saya sendiri. Bila terbukti tidak demikian, saya bersedia menerima segala akibatnya, termasuk pencabutan kembali gelar Ahli Madya Jurusan Manajemen yang telah diperoleh.



Bandung, Juni 2006

Irda Septiningrum