

**TINJAUAN PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP
PENGADUAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTAWENING
KOTA BANDUNG**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Salah Satu Syarat Dalam
Menempuh Ujian Sidang Diploma III Program Studi Manajemen Fakultas
Bisnis & Manajemen Universitas Widyatama**



Disusun oleh :

Nama : Desi Ratnafuri

NPM : 0409U050

FAKULTAS BISNIS & MANAJEMEN – UNIVERSITAS WIDYATAMA

Terakreditasi “B” (Accredited “B”)

SK. Ketua Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)

Nomor : 006/BAN-PT/Ak-V/Dpl-IV/I/2009

BANDUNG

2013

**TINJAUAN PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP
PENGADUAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTAWENING
KOTA BANDUNG**

**Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Salah Satu Syarat Dalam
Menempuh Ujian Sidang Diploma III Program Studi Manajemen Fakultas
Bisnis & Manajemen Universitas Widyatama**

Disusun oleh :

Nama : Desi Ratnafuri

NPM : 0409U050

Menyetujui,

Dosen Pembimbing,

(Adam Faritzal S.E., M.M.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen

Ketua Program Studi Manajemen

(Dr. Dyah Kusumastuti, Ir., M.Sc.)

(Siti Komariah S.E., M.M.)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desi Ratnafuri

NPM : 0409U050

Tempat dan Tanggal Lahir : Bandung, 15 Juni 1991

Menyatakan bahwa *Draft* Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul **“TINJAUAN PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP PENGADUAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTAWENING KOTA BANDUNG”** adalah benar dan hasil karya sendiri. Bila terbukti tidak demikian, saya bersedia menerima segala akibat yang telah ditetapkan. Demikian Tugas Akhir ini dibuat sebagaimana mestinya dan adanya.

Bandung, Januari 2013

Penulis,

Desi Ratnafuri