

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI  
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CALL  
CENTRE TELKOMSEL BANDUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Menempuh  
Ujian Akhir Program Studi Manajemen S1 pada Fakultas Bisnis dan Manajemen  
Universitas Widyatama

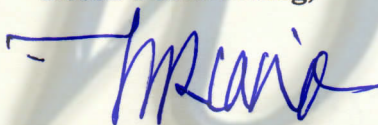
**Disusun Oleh**

**Asri Solihati**

**0214223007**

Menyetujui

**Dosen Pembimbing,**



**R. Adjeng Mariana F, DR., Hj., S.E., M.M.**

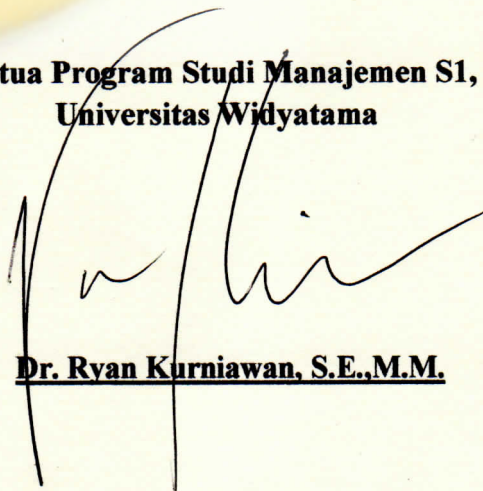
Mengetahui,

**Dekan Fakultas Manajemen S1,  
Universitas Widyatama**



**Dr. Tezza Adriansyah Anwar, S.IP., M.M.**

**Ketua Program Studi Manajemen S1,  
Universitas Widyatama**



**Dr. Ryan Kurniawan, S.E., M.M.**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Asri Solihati

NPM : 0214223007

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan” adalah benar hasil karya sendiri, apabila tidak terbukti demikian, saya bersedia menerima segala sanksi yang telah ditetapkan.

Bandung, Mei 2017

Penulis



Asri Solihati