

**PENGARUH BUKTI FISIK DAN PROSES TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN**

(Survei Pada Pelanggan Indihome Di PT Telekomunikasi Indonesia Lembang)

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat sidang skripsi

Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan

Bandung, September 2018

Mengetahui,

Pembimbing,

Dr. Yudhi Koesworodjati, SE.,MPA

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Atang Hermawan, SE., MSIE.,Ak

Wasito, SE., MSIE.