

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA *OSIRIS*  
*COFFEE* DI KOTA BANDUNG  
SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:

Prayuni Larasati W

1501150190



Pembimbing



Kristina Sisilia, S.T., M.A.B.

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2019**