

## **BAB I**

















dari gambar diatas bahwa pada tahun 2013 Radio Zora memutuskan untuk

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, peneliti membuat judul **"Pengaruh Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Cendekia"**



