

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PENGGUNA APLIKASI OVO**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen
dari Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh:

Moch Bobby Aliansyah

1401204528



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM**