

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA PAKET POS EKSPRES DI  
KANTOR POS BESAR BANDUNG)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana pada Program Studi Manajemen SI

Oleh :

**Riska Alma Octaviana**

**1111181036**



**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SANGGA BUANA**

**YAYASAN PENDIDIKAN KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**BANDUNG**

**2023**