

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT EXCELCOMINDO
PRATAMA DENGAN MENGGUNAKAN INSTRUMEN
SERVQUAL**

Skripsi

Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Manajemen PPM
Untuk Memenuhi Syarat Guna Meraih Gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

Giovanny Widiastuti

NIM : 2008050102

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN BISNIS

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN PPM

JAKARTA

2012