

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN
CALL CENTER DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN TELKOMSEL
PADA PT. INFOMEDIA NUSANTARA
MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan
Memenuhi Syarat Meneapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

HENNY W NAIBAHO

NIM 08 832 0234



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2010

Judul Skripsi

: **PENGARUH FAKTOR-FAKTOR
PELAYANAN CALL CENTER DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
TELKOMSEL PADA PT. INFOMEDIA
NUSANTARA MEDAN**

Nama Mahasiswa

: **HENNY WATY NAIBAHO**

NIM

: **08.832.0234**

Jurusan

: **MANAJEMEN**

Menyetujui :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Drs. Patar Marbun, M.Si

Pembimbing II

Agustiono, S.E, MMA

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Ihsan Effendi S.E, M.Si



Dekan

Prof.Dr.H. Sya'ad Afifuddin, S.E, MEC

Tanggal Lulus : 22 Nopember 2010