

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN IBC SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

**NAMA : DAFFA AHMAD OKTAVIANSYAH**  
**NPM : 02011200078**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**KAMPUS SURABAYA**

**2024**