

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *ACCESS BY KAI* DENGAN PENDEKATAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *MOBILE SERVICE QUALITY (M-SERVQUAL)*

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Sarjana Komputer

Oleh:

NAMA : KHELLYN VIORENSA WIJAYA

NPM : 03081210015



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
MEDAN  
2024