



TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA
PT PLN (Persero) PUSAT SERTIFIKASI DI JAKARTA**

DISUSUN OLEH:

Reksi Wulan Kinasih Gusti

NIM: 2022-41-008

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS ENERGI/KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS TEKNOLOGI DAN BISNIS ENERGI
INSTITUT TEKNOLOGI PLN
JAKARTA
2025**