



INSTITUT TEKNOLOGI PLN

SKRIPSI

**ANALISIS LAYANAN DAN PERSEPSI TARIF DALAM
MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN
DI PT PLN (PERSERO) PUSERTIF**

DISUSUN OLEH:

SESILIA MARGARETHA SILALAH

NIM : 202241020

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS ENERGI/ KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS TEKNOLOGI BISNIS ENERGI
INSTITUT TEKNOLOGI PLN
JAKARTA 2026**