

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MELALUI PENANGANAN KELUHAN PADA  
PERUSAHAAN UMUM DAERAH PENGELOLA AIR  
LIMBAH DOMESTIK KOTA BANJARMASIN  
(PERUMDA PALD)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin



Oleh:  
**MUHAMMAD JIHAN FIRDAUS**  
**NPM. 3031910015**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN INDONESIA (STIMI)**  
**BANJARMASIN**  
**2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MELALUI PENANGANAN KELUHAN PADA  
PERUSAHAAN UMUM DAERAH PENGELOLA AIR  
LIMBAH DOMESTIK KOTA BANJARMASIN  
(PERUMDA PALD)**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
MUHAMMAD JIHAN FIRDAUS  
NPM. 3031910015**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN INDONESIA (STIMI)  
BANJARMASIN  
2023**