

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN TEKNOLOGI
INFORMASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Pada PT Bangka Jaya Line di Kota Pangkal Pinang

SKRIPSI



Oleh:

Ryan Putra Nuryawan

NIM. 141210328

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA**

2025