

**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