

**SKRIPSI**

**Penyedia Layanan Internet (ISP) Pemerintah vs Swasta: Studi Literatur Tentang  
Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Dosen Pembimbing: Drs. Ag. Subarsono, [M.Si.](#), M.A., Ph.D.



Oleh:

Priayi Ayu Pangesti

18/430773/SP/28617

**DEPARTEMEN MANAJEMEN DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS GADJAH MADA**

**YOGYAKARTA**

**2025**



## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan tim penguji  
Departemen Manajemen dan Kebijakan Publik (dh. Ilmu Administrasi Negara)  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Gadjah Mada

Nama : Priayi Ayu Pangesti  
No. Mahasiswa : 18/430773/SP/28617  
Judul Skripsi : Penyedia Layanan Internet (ISP) Pemerintah vs Swasta: Studi Literatur Tentang Kualitas Layanan, Layanan Produk, dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Tanggal Ujian : 30 Juni 2025  
Tempat : Ruang Sidang Departemen Manajemen dan Kebijakan Publik

**Tim Penguji**  
**Ketua Tim/ Dosen Pembimbing**

**Dr. Phil. Ag Subarsono, M.Si., M.A.**  
**19580826 198502 1 001**

**Penguji I**

**I Made Krisnajaya, S.I.P., M.Pol.Admin.**  
**19760815 200212 1 007**



**Penguji II**

**Pradhikna Yunik Nurhayati, S.IP., M.P.A.**  
**111198805202001201**