

## **TUGAS AKHIR**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FUNGSI *INDUSTRY & MARINE II* PADA *MARKETING BRANCH* DIY & SURAKARTA – PT. PERTAMINA (Persero)**

### ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION FUNGTION INDUSTRY & MARINE II TO MARKETING BRANCH DIY & SURAKARTA – PT. PERTAMINA (Persero)***

**Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Ahli Madya**

**Dosen Pembimbing:**

**Dra. Neni Pancawati, M.Si.**



**Oleh:**

**Vanisya Ramadhani**

**15/380562/SV/08369**

**MANAJEMEN**

**DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS**

**SEKOLAH VOKASI UNIVERSITAS GADJAH MADA**

**2018**