

**ANALISA PELAYANAN PENUMPANG DAN KENDARAAN
DI PELABUHAN PENYEBERANGAN MERAK
DENGAN METODE CETAK BIRU PELAYANAN
(*SERVICE BLUEPRINT*)**

Tesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh

Mario Sardadi

15/391958/PEK/21404

Kepada

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA**

2019