

**PENILAIAN KUALITAS LAYANAN DAN PENERAPAN *TOTAL
QUALITY MANAGEMENT* PADA PERUSAHAAN PENYEDIA JASA
TRANSPORTASI KERETA API**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1

Program Studi Sarjana Manajemen



Dosen Pembimbing :

Rika Faimah P.L., S.T., M.Sc., Ph.D.

Oleh :

Akhmad Ikbar

15/377360/EK/20332

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS GADJAH MADA

YOGYAKARTA

2019