

TUGAS AKHIR

**PENGARUH E-KUALITAS PELAYANAN TERHADAP E-KEPUASAN
PELANGGAN KAI ACCESS PADA PEMBELIAN TIKET KA. PRAMEKS
(Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VI Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY ON “KAI ACCESS”
E-SATISFACTION ON PURCHASING KA. PRAMEKS TICKETS***

Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Ahli Madya

Dosen Pembimbing :

RR. Fosa Sarassina, S.E., M.B.A., Ph.D.



Oleh :

Yunita Prasetyoningrum

15/386262/SV/09648

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA**

2020