

FINAL PAPER

**CUSTOMER SATISFACTION ON THE TICKETING SERVICE AT THE
YOGYAKARTA TRAIN STATION WITH THE APPLICABLE STANDARD
OPERATING PROCEDURE (SOP)**



NADYA RIZKI PANGESTU

16/405757/SV/12453

Submitted to the Board of Examiners

In Partial Fulfilment of the Requirements for Diploma III Degree

in the English Program

Vocational College

Universitas Gadjah Mada

Yogyakarta

2020

LAPORAN AKHIR

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN TIKET DI STASIUN
YOGYAKARTA SESUAI DENGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
YANG BERLAKU**



NADYA RIZKI PANGESTU

16/405757/SV/12453

Diajukan kepada Dewan Penguji

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya

Pada Program Studi Bahasa Inggris

Sekolah Vokasi

Universitas Gadjah Mada

Yogyakarta

2020