

LAPORAN TUGAS AKHIR

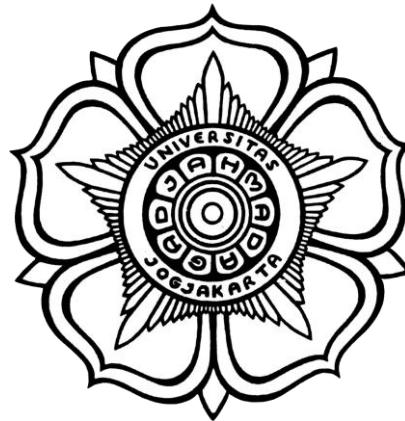
**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PRAMEKS JOGJA-SOLO PT KAI (Persero)”**

***“THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION PT KAI (Persero)
PRAMEKS JOGJA-SOLO”***

Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Ahli Madya

Dosen Pembimbing:

(Drs. Suwardi, PH, MM.)



Oleh :

Ana Yuniar Wulandari

12/02508/SV/338010

Manajemen

PROGRAM DIPLOMA EKONOMIKA DAN BISNIS

SEKOLAH VOKASI

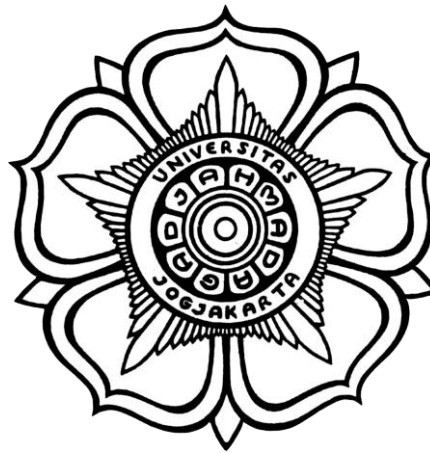
UNIVERSITAS GADJAH MADA

2015

TUGAS AKHIR

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PRAMEKS JOGJA-SOLO PT KAI (Persero)”**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai syarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Jurusan Manajemen
Program Diploma Ekonomika Dan Bisnis Sekolah Vokasi
UGM



Oleh :

Ana Yuniar Wulandari

12/02508/SV/338010

Manajemen Pemasaran

**PROGRAM DIPLOMA EKONOMIKA DAN BISNIS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2015**