

TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN TRANSPORTASI *ONLINE*
PENGGUNA GO-JEK**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER
SATISFACTION TRANSPORTATION ONLINE***

USER GO-JEK

Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Ahli Madya

Dosen Pembimbing :

Dra. Neni Pancawati, M.Si.



Oleh :

Heni Fitriyani

2014/367921/SV/6580

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2017**