

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *SHUTTLE BUS* TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DENGAN METODE KANO  
BERDASARKAN DIMENSI *SERVICE QUALITY***

(Studi Pada *Shuttle Bus* Rute Samarinda – Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Balikpapan)

Tesis

Untuk memenuhi persyaratan  
Mencapai derajat Master of Science (M.Sc)

Program Studi  
Magister Sistem dan Teknik Transportasi



disusun oleh

**YOSAPHAT OSA SUMANOHARA**  
**13/353411/PTK/09015**

kepada

**PROGRAM PASCA SARJANA FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
YOGYAKARTA  
2015**