

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 6, STASIUN BESAR YOGYAKARTA

Analyse Effect Service Quality Toward Consumer Satisfaction in PT.Kereta Api

Indonesia (PERSERO) DAOP 6, Stasiun Besar Yogyakarta

Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Ahli Madya

Dosen Pembimbing :

Dra. Neni Pancawati, M.Si.



Oleh :

Ivan Agung Saputra

12/338242/SV/02624

**MANAJEMEN
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2016**