

Esa Unggul

**PENGUKURAN KEPUASAN PENUMPANG DENGAN PENDEKATAN
SERVQUAL DAN USULAN PERBAIKAN TERHADAP JASA
TRANSJAKARTA NON *BUS RAPID TRANSIT* (BRT)
RUTE PORIS PLAWAD – BUNDARAN SENAYAN**

TUGAS AKHIR

Oleh:

RATRI KARTIKA

201421010



Universitas
Esa Unggul

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA
2018**

**PENGUKURAN KEPUASAN PENUMPANG DENGAN PENDEKATAN
SERVQUAL DAN USULAN PERBAIKAN TERHADAP JASA
TRANSJAKARTA NON *BUS RAPID TRANSIT (BRT)*
RUTE PORIS PLAWAD – BUNDARAN SENAYAN**

Oleh:

RATRI KARTIKA

201421010

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA TEKNIK

Jenjang Pendidikan Strata-1 Program Studi Teknik Industri



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2018