



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,  
FASILITAS TEMPAT ISTIRAHAT, DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
JALAN TOL CIPALI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**REKA HARJUNA PRATAMA**

**55117110047**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**TAHUN 2019**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,  
FASILITAS TEMPAT ISTIRAHAT, DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
JALAN TOL CIPALI**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**REKA HARJUNA PRATAMA**

**55117110047**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**TAHUN 2019**