

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN TRANSJAKARTA  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG  
DENGAN METODE SERVQUAL  
STUDI KASUS TRANSJAKARTA KORIDOR 2  
(HARMONI –PULOGADUNG)**

Diajukan sebagai syarat untuk mengambil gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1)



UNIVERSITAS  
Disusun Oleh :  
**FEILZA VANI (41117110070)**

**Dosen Pembimbing :**

**MUKHLISYA DEWI RATNA PUTRI, MT**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**2019**