

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN JASA  
EKSPEDISI UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING PELANGGAN DENGAN  
METODE SERVQUAL DAN IPA STUDI KASUS DI PT KOMANDO GLOBAL  
EKSPRES**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**RUDOLF SIMATUPANG**

**55314120009**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**2018**