

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN  
MENGUNAKAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI KAI ACCESS  
(Studi Pada Pengguna Aplikasi KAI ACCESS Di Stasiun Pasar**

**Senen)**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :

NAMA : RIKA DWI RAHMAN

NIM : 43116010409

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2020**