

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG PADA BADAN
LAYANAN UMUM TRANSJAKARTA BUSWAY KORIDOR
I (BLOK M - KOTA) DI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen**

**N a m a : R U S N O
N I M : 03103 - 106**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2007