

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN JASA TRANSPORTASI MASSAL DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA PT.
MAYASARI BAKTI
(STUDI KASUS : RUTE CILEUNGI – BLOK M)**

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat dalam mencapai gelar

Sarjana Srata Satu (S1)



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun oleh :

Nama : DENI RINALDI

NIM : 41614210004

Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BEKASI
2018**