

TUGAS AKHIR

ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN UMUM

AREA URBAN DENGAN METODE SERVQUAL

(STUDI KASUS : TRANSJAKARTA D11 RUTE TERMINAL DEPOK - BKN)

Disusun untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Kelulusan

Program Sarjana Strata-1 (S-1)



Disusun Oleh :

NIHAYATI

41117320071

Dosen Pembimbing :

Dr. Andri Irfan Rifai, ST.,MT.

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA BEKASI

2019