

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANSJAKARTA (Survei
pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta)**

**FITRI ASTRI YANI
8223145297**



Karya Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND
CUSTOMER SATISFACTION OF TRANSJAKARTA BUS
(Survey on Faculty of Economics Students State University Of
Jakarta)**

**FITRI ASTRI YANI
8223145297**



This scientific paper arranged to meet one of the requirements to get the title of the Ahli Madya at the Faculty of Economics State University of Jakarta

**MARKETING MANAGEMENT DIPLOMA
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA 2017**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya ilmiah ini yang berjudul : Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Bus Transjakarta

Karya ilmiah ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar ahli madya di Bidang Pemasaran pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini.

Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dra. Sholikhah, MM sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan karya ilmiah ini dari awal hingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif pada Fakultas Ekonomi.
3. Dra. Solikhah, MM selaku ketua Program Studi D III Manajemen Pemasaran.

4. Bapak, Ibu, Kakak, serta Adik tercinta terima kasih atas doa dan semangatnya sehingga Karya Ilmiah ini dapat selesai.

5. Dan teman-teman Fakultas Ekonomi Program Studi D III Manajemen Pemasaran angkatan 2014 yang telah memberikan dukungan yang tulus untuk penulis.

Kiranya semoga hasil penulisan ini mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 16 Juli 2017

Penulis

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwana E.S., M. Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>M. Edo S. Siregar, SE, M.BA</u> NIP. 19720125 200212 1 002		<u>02-08-2017</u>
Penguji Ahli		
<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001		<u>08-08-2017</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Sholikhah, MM</u> NIP. 19620623 199003 2 001		<u>02-08-2017</u>