

SKRIPSI

IDENTIFIKASI KUALITAS PELAYANAN PT KERETA API INDONESIA

DI STASIUN GAMBIR DENGAN MENGGUNAKAN METODE

SERVQUAL

DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Teknik

Oleh:

NAMA : SUHARTANTO ARDI MULYO

NPM : 01033180015



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
JAKARTA
2023**