

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ONLINE
RESERVATION TICKET TERHADAP KEPuasan KONSUMEN
(Studi pada PT Kereta Api Indonesia)**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF THE SERVICE QUALITY OF ONLINE
RESERVATION TICKET TO CONSUMER SATISFACTION
(Study on PT Kereta Api Indonesia)**

Diajukan oleh

ROSI DWI WAHYUANANTA

20140410512

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan

Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 30 Juli 2018

Yang terdiri dari

Rini Juni Astuti SE, M.Si

Ketua Tim Penguji



Rini Juni Astuti SE, M.Si

Ketua Tim Penguji

Ishofaina Asmuni SF, M.Si
Anggota Tim Penguji

Fauziah SE, M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Rizal Yaya SE, M.Sc., Ph.D., AK, CA
NIK. 1973/1218199904 143 068

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ONLINE
RESERVATION TICKET TERHADAP KEPuasan KONSUMEN
(Studi pada PT Kereta Api Indonesia)**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF THE SERVICE QUALITY OF ONLINE
RESERVATION TICKET TO CONSUMER SATISFACTION
(Study on PT Kereta Api Indonesia)**



Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

Ika Nurul Qamari, SE., MSI.,
NIK: 19690917199702143058

Tanggal,