ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN KERETA API PARAHYANGAN KELAS BISNIS JURUSAN BANDUNG-JAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN PARASURAMAN'S *SERVQUAL METHOD*

Studi kasus di
PT. KERETA API (PERSERO)

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Jurusan Teknik Industri

Oleh

Soni Sonjaya
Nim. 1.03.00.186

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
2006