

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN  
PELANGGAN**

(Studi pada Konsumen PT KAI Gajayana kelas eksekutif)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Administrasi Bisnis



Oleh :  
Arifah Putri  
(152140136)

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2018**