

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN INTI DAN KUALITAS
PELAYANAN PERIFERAL MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN PADA MINAT
MEREFERENSIKAN JASA BUS
TRANSJAKARTA**

(Studi Kasus Pada Bus Transjakarta Koridor 1 Jakarta)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro
Disusun oleh :

MUHAMMAD FIRMANSYAH

NIM. C2A009088

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2016**