

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PT. KERETA API INDONESIA
(PERSERO)**

(Studi Kasus Pada Pelanggan Pengguna Aplikasi KAI *Access* sukabumi-Bogor)

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Bidang Administrasi Bisnis**



Oleh

ELSA LITA YUNIAWAN

1430811039

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUKABUMI
SUKABUMI
2018**