



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE PT. KERETA
API INDONESIA (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
DENGAN METODE WEBQUAL 4.0**



Oleh:

LEZA RISTI NAVYCA

09.41010.0284

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA
2016**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE PT. KERETA
API INDONESIA (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
DENGAN METODE WEBQUAL 4.0**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana Komputer**



INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA

stikom

Oleh :

Nama : Leza Risti Navyca

NIM : 09.41010.0284

Program : S1 (Strata Satu)

Jurusan : Sistem Informasi

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA INSTITUT BISNIS DAN

INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

2016



“Tidak ada lain kali. Sekarang atau tidak sama sekali.”

INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA

stikom

SURABAYA



Ku persembahkan kepada

Ayahanda dan Ibunda tercinta

Beserta semua orang yang menyayangiku

INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA
stikom
SURABAYA