



**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