

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *GAP ANALYSIS*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA PELABUHAN
PENYEBERANGAN BANGSALAE KABUPATEN WAJO
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

KERTAS KERJA WAJIB

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Studi Diploma III
Lalu Lintas Angkutan Sungai Danau Dan Penyeberangan



Diajukan Oleh :

RAHMAD HIDAYAT

NPT : 1704046

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
LALU LINTAS ANGKUTAN SUNGAI DANAU DAN PENYEBERANGAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA - STTD
PALEMBANG**

2020