

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP
PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN
DI PT. KERETA API PERSERO MEDAN**

SKRIPSI

OLEH

ALI PUTRA P. HARAHAHAP

NPM : 08 851 0015

Program Studi Ilmu Pemerintahan



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

M E D A N

2 0 1 2