

**KAJIAN KUALITAS PELAYANAN BUS DAMRI
RUTE DIPATIUKUR – LEUWI PANJANG KOTA
BANDUNG MENGGUNAKAN METODE *FUZZY-
SERVQUAL***

SKRIPSI



Oleh :

ALIZA MARDHAN HASANAN

222015252

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
BANDUNG
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

KAJIAN KUALITAS PELAYANAN BUS DAMRI RUTE DIPATIUKUR – LEUWI PANJANG KOTA BANDUNG MENGGUNAKAN METODE *FUZZY- SERVQUAL*

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada
Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Institut Teknologi Nasional Bandung

Bandung, 23 Januari 2020

Mengetahui/Menyetujui

Dosen Pembimbing



Dr. Dwi Prasetyanto, Ir., M.T.

NPP: 119940201

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Yessi Nirwana Kurniadi, S.T., M.T., Ph.D.

NPP: 120130805

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Aliza Mardhan Hasanan
NIM : 222015252

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa

Judul Skripsi/Tesis :

Kajian Kualitas Pelayanan Bus DAMRI Rute Dipatiukur-Leuwi Panjang Kota Bandung Menggunakan Metode *Fuzzy-Servqual*

Sepenuhnya adalah merupakan karya sendiri, tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya siap menerima sanksi sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandung, 23 Januari 2020

Yang membuat pernyataan



Aliza Mardhan Hasanan

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Teknologi Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aliza Mardhan Hasanan
NIM : 222015252
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik Sipil dan Perencanaan
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Teknologi Nasional **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Kajian Kualitas Pelayanan Bus DAMRI Rute Dipatiukur-Leuwi Panjang Kota Bandung Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Teknologi Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Bandung Pada tanggal: 23 Januari 2020

Yang menyatakan



Aliza Mardhan Hasanan