

**ANALISIS PENGARUH KINERJA  
TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG KERETA API  
ARGO PARAHYANGAN  
(Studi Kasus : PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Unit  
DAOP II Bandung)**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Mencapai Gelar Sarjana  
Strata 1 Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Kristen Maranatha**

**Disusun oleh:**

**Nama: Vincensius Sarokdog**

**NRP : 1223129**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG**

**2018**

## **KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat, penyertaan, dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul "Analisis Pengaruh Kinerja Terhadap Loyalitas Penumpang Kereta Api Argo Parahyangan (Studi Kasus Di PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Unit DAOP II Bandung". Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan akademik dalam mencapai gelar sarjana Strata Satu pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Maranatha. Selain itu, Laporan Tugas Akhir ini juga dapat digunakan untuk membantu perusahaan dalam menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi.

Laporan Tugas Akhir ini tidak dapat selesai tanpa adanya dukungan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak dari awal hingga selesainya laporan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan yang berharga ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Jimmy Gozaly, S.T.,M.T., selaku pembimbing Laporan Tugas Akhir ini, yang telah menyisihkan tenaga dan pikiran, serta meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Wawan Yudiantyo, S.T., M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Maranatha.
3. Seluruh pengajar Program Studi Teknik Industri yang telah membekali penulis dengan berbagai pengetahuan dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh staff Tata Usaha Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.
5. Seluruh staff dan pegawai PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Unit DAOP II Bandung yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian di perusahaan.
6. Orang tua dan saudara-saudara yang telah mendukung saya dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

7. Teman-teman yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat kepada saya dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, saya sangat berharap agar laporan ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya sehingga memberikan suatu nilai yang berguna.

Bandung, Juni 2018

Vincensius Sarokdog