



## **TUGAS AKHIR**

# **STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN KOTA DI KOTA BALIKPAPAN BERDASARKAN KEPUASAN PENUMPANG (Studi Kasus: Trayek No.08 dari Terminal Batu Ampar-KM 24)**

An Nisa Rodhatul Jannah

NIM. 08181006

Elin Diyah Syafitri, S.T., M.Sc

Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota  
Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan  
Institut Teknologi Kalimantan  
Balikpapan, 2021



TUGAS AKHIR

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN ANGKUTAN KOTA DI KOTA  
BALIKPAPAN BERDASARKAN KEPUASAN  
PENUMPANG (Studi Kasus: Trayek No.08 dari  
Terminal Batu Ampar -KM 24)**

An Nisa Rodhatul Jannah

NIM. 08181006

Elin Diyah Syafitri, S.T., M.Sc

Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota  
Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan  
Institut Teknologi Kalimantan  
Balikpapan, 2021