

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PENUMPANG TRASPORTASI  
ONLINE GO-JEK DAN GRAB-BIKE DI KOTA PADANG DITINJAU  
DARI MODEL SERVQUAL**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**ELMON GUNAWAN**  
**1510011211101**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen*

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2019**