

**EVALUASI DESAIN PELAYANAN KARTU KREDIT  
MELALUI PENERAPAN QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT DENGAN MENGADOPSI PENGGABUNGAN  
METODE SERVICE QUALITY**

**(STUDI KASUS BANK MEGA CARD CENTER SETIABUDI)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Peryaratan Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas**

**Mercubuana Jakarta**



**Nama : Sumanda**

**Nim : 43113120386**

**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2017**