

**RANCANGAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS  
PELAYANAN NASABAH DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*  
(Studi Kasus Pada PT. Asuransi Bintang Jakarta)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Nama : Vikri Hardiyanto**

**Nim : 43113120491**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2018**