

SKRIPSI

**Analisa Kinerja Perusahaan Dilihat dari Kepuasan Pelanggan di PT Asuransi
Central Asia Menggunakan Metode SERVQUAL dan QFD.**

**Diajukan guna melengkapi sebagian syarat dalam
mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Nama : Yossi Artanta Manik
Nim : 41616110116
Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS
TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2018**