EVALUASI PENGGUNAAN *E-POLIS* ASURANSIUNTUK MENILAI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QFD

(Studi Kasus Pada PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL Tbk)

SKRIPSI

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

Nama : Fahmi Nurizal
NIM : 43115110597

Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA

2018