

**IMPLEMENTASI LAYANAN “UOB *RIGHT BY YOU*” DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT  
(Studi Kasus Pada PT Bank UOB Indonesia Capem Sawah Besar)**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Nur Hafsa Yuniar  
NIM : 43115110581**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2019**