

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISA KEPUASAN PESERTA TRAINING IN HOUSE**  
**PADA DIVISI ENGINEERING PT. XYZ**  
**MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE-**  
**PERFORMANCE ANALYSIS**

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



Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**JAKARTA**  
**2019**