

# **TUGAS AKHIR**

## **PERENCANAAN MUTU PELAYANAN NASABAH DALAM JASA BANK DENGAN MENGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

**( Studi Kasus Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu  
Wisma 46 Kota BNI)**

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



**Disusun Oleh :**

Nama : Khrisna Arradhia Kadarusman

NIM : 41614120096

Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2019**