

## LEMBAR PENGESAHAN

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)

Disusun Oleh :

Nama : Khrisna Arradhia Kadarusman

NIM : 41614120096

Program Studi : Teknik Industri

Pembimbing,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(Ir. Torik Husein MT)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari , MT)