

**EVALUASI KERJA DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN DENGAN METODE INTEGRASI SERVQUAL DAN  
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DI PT ASCO*  
AUTOMOTIVE**

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
Nama : Dwi Haryanto  
NIM : 43114120037

Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2019

**EVALUASI KERJA DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN DENGAN METODE INTEGRASI SERVQUAL DAN *QUALITY  
FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DI PT ASCO AUTOMOTIVE**

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



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Nama : Dwi Haryanto  
NIM : 43114120037

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