

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PESERTA DAN
PENINGKATAN KUALITAS PELATIHAN DI PT.
REASURANSI INDONESIA UTAMA DENGAN
METODE SERVQUAL DAN *HOUSE OF QUALITY***

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



Nama : Zarica Halimmah

NIM : 41616010034

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**