

## TUGAS AKHIR

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA LOUNGE MALL GRAND INDONESIA JAKARTA PUSAT DENGAN METODE SERVQUAL



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

### Disusun Oleh :

Nama : Bamasyachrian Nanda Pratama  
NIM : 41616110029  
Program Studi : Teknik Industri

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dosen Pembimbing

(Popy Yularty, ST.MT.)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi

(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT.)