

TUGAS AKHIR

**PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE
SERVQUAL DAN *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD)* DI KOPI LALU
KEBON JERUK JAKARTA**

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagai Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

Nama : Ramadhon Ardiansyah

NIM : 41616010018

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