



**PENERAPAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY OF
DEPLOYMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
MERCUBUANA KAMPUS MERUYA**



UNIVERSITAS
RAHMAT SAPUTRA
55315110037
MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**



**PENERAPAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY OF
DEPLOYMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
MERCUBUANA KAMPUS MERUYA**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana pada Program Magister Teknik Industri**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
RAHMAT SAPUTRA
55315110037

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**