

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
PENDEKATAN SERVQUAL, IPA DAN METODE QFD
(Studi Kasus : PT. XYZ)

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 : Basuki
Nim : 43115120305

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2020