

**TUGAS AKHIR**

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PT. PJB**

**UP MUARA KARANG DENGAN METODE CSI**

*(Customer Satisfaction Index) dan HOQ (House of Quality)*

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



**Disusun Oleh :**

Nama : Alif Gigah Priyatna

NIM : 41617110070

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2019**