

## **TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PESERTA BAM TERHADAP KUALITAS PELATIHAN  
UNIT *LEARNING SERVICE* PT. GMF AEROASIA, TBK.  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QFD**

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



Nama : Ocho R. Tampubolon  
NIM : 41617110072  
Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2019**