

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN
(PERSERO) RAYON MAJALAYA MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)**

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



Disusun Oleh :

Nama : Peggy Anjasmara

NIM : 41615010013

Program Studi : Teknik Industri

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