

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DAN MATRIKS *HOUSE OF QUALITY*
(HOQ) DI PT SUCOFINDO (PERSERO) CABANG CILEGON

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



Disusun oleh:

Nama : Riki Okta Wijayanto

NIM : 41616120035

Jurusan : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2019