

## LEMBAR PENGESAHAN

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan Matriks *House of Quality* (HOQ) di PT Sucofindo (Persero) Cabang Cilegon

Disusun oleh :

Nama : Riki Okta Wijayanto  
NIM : 41616120035  
Program Studi : Teknik Industri

Pembimbing,



[Silvi Arnyanti, ST, M.Sc]

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



[Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT]