



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN
NILAI PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY
(STUDI KASUS PADA DIVISI MARKETING CONVEYOR BELT)**



TESIS

Disusun Oleh :

Rino Surya Wijaya, ST

55313110015

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2019**



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN
NILAI PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY
(STUDI KASUS PADA DIVISI MARKETING CONVEYOR BELT)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Pasca sarjana
Pada Program Studi Magister Teknik Industri Pasca sarjana
Universitas Mercu Buana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

Rino Surya Wijaya, ST

55313110015

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2019**