

TUGAS AKHIR

ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN JAKARTA PULOGEBANG DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dibuat oleh :
Nama : Joi Alfredo Gurusisinga
NIM : 41617310061

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2020**