

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DI PERUSAHAAN
LAYANAN SERVICE SEPEDA MOTOR**

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



Disusun Oleh :

Nama : Rizki Christo Sahala

NIM : 41616210038

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK**

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020