



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN  
DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI  
METODE SERVQUAL DAN QFD  
(STUDI KASUS : SEKOLAH YASPORBI)**

**T E S I S**

**DENY WIBISONO**

**55314120012**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2 0 1 7**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN  
DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI  
METODE SERVQUAL DAN QFD  
(STUDI KASUS : SEKOLAH YASPORBI)**

**T E S I S**

**Diajukan Sebagai Salah Satu untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana pada Program Magister Teknik Industri**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
DENY WIBISONO**

**55314120012**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2 0 1 7**