

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *PGCV* DI PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI ICON PLUS

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



Nama : Rr Berlian Maulidya Lestari

NIM : 41617310114

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2019