

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
PELAYANAN JASA IMPOR DENGAN METODE *SERVICE  
QUALITY* DI PT. XYZ**

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



**Disusun Oleh :**

Nama : M. Dimas Dhiyaurrahman  
NIM : 41617310087  
Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2019**