

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISA TINGKAT KEPUASAN LAYANAN JASA DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX***

**(Studi Kasus: PT. ABC di Jakarta)**

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



**Disusun Oleh:**

Nama : Firuzama Hia

NIM : 41616310051

Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2018**