

TUGAS AKHIR

PERENCANAAN MUTU PELAYANAN NASABAH DALAM JASA BANK DENGAN MENGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

**(Studi Kasus Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu
Wisma 46 Kota BNI)**

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



Disusun Oleh :

Nama : Khrisna Arradhia Kadarusman

NIM : 41614120096

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2019