

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA SERVICE ALAT BERAT DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD (Studi Kasus di PT. Kasana Teknindo Gemilang)

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



Disusun Oleh :

Nama : Didik Ahmat Sugiyanto

NIM : 41614120072

Program Studi : Teknik Industri

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