

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISA DAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN MENGUNAKAN INTEGRASI METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DI BUM KITCHEN KARAWACI TANGERANG**



Disusun Oleh :

Nama : Satria Ariyoga Wijaya

NIM : 41616010019

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2019**