

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* PADA

PT PLN (PERSERO) UP3 CIKOKOL

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



UNIVERSITAS

UNIVERSITAS
MERCUBUANA

MERCUBUANA

Disusun Oleh:

Nama : Kokom Koharochmah

Nim : 41617110061

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA