

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CALL CENTER* *PROJECT* KARTU PRAKERJA PADA PT MITRACOMM EKASARANA TERHADAP KEPUASAN PESERTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE* *PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Diajukan guna melengkapi sebagai syarat dalam  
mencapai gelas Sarjana Strata Satu (S1) Teknik Industri



### **Disusun oleh:**

Nama : Komariah

NIM : 41619110041

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS  
MERCUBUANA JAKARTA  
2021**