

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA KALIBRASI ALAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH BALAI PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG KERAMIK DAN TABUNG GAS BOGOR DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA**

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



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

Nama : Farida Wahyu Prasetyani

NIM : 41619110074

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2021**