

TUGAS AKHIR

USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA *SERVICE AC* DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

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



Disusun Oleh:

Nama : Elsan Alpha Karuniawan
NIM : 41617320075
Program Studi : Teknik Industri

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