

**INTEGRASI *SERVQUAL* ( *SERVICE QUALITY*) DAN *QFD* ( *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN TERMINAL**

**(Studi Kasus Terminal Jombor Kab. Sleman, Yogyakarta)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Melaksanakan Tugas Akhir Pada Program Studi Teknik Industri**



**Oleh:**

**Nama : Muhammad Iqbal**

**No Mahasiswa : 11522262**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2016**