

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)**

(Studi Kasus Di *Warkop Bardiman* Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1

Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri



Disusun Oleh :

Nama : Achmad Ashari

No. Mahasiswa : 13522151

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2019**