

**USULAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
INTEGRASI METODE *SERVPERF* DAN METODE KANO DALAM *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)**

(Studi Kasus di PT Jogja Tugu Trans (Bus Trans Jogja))

TUGAS AKHIR

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



Disusun Oleh:

Nama : Anugrah Wibowo

No. Mahasiswa : 07 522 140

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2012**