

**ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY***

(*SERVQUAL*)

(Studi Kasus Pada “UKM EMPAL GENTONG AMARTA” Cirebon – Jawa Barat)

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



Disusun Oleh :

Nama : Anisah Fitriah Afif

No. Mahasiswa : 12522194

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

2017