

**PENGENDALIAN MUTU PELAYANAN PADA KEDAI KOPI POJOK  
MENGUNAKAN METODE *DELPHI* DAN *SERVQUAL***

**(Studi Kasus Kedai Kopi Pojok Pamulang)**

**Diajukan Kepada Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia Untuk  
Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Disusun oleh :**

**JOSHUA ABDURROHMAN**

**1411500021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA  
TANGERANG SELATAN**

**2020**