

**MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PELAYANAN DEPARTEMEN *QUALITY
CONTROL* DENGAN METODE *SERVICE QUALITY
(SERVQUAL)* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
(QFD)* DI PT XYZ**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Teknik (ST) dalam Ilmu Teknik Industri

SKRIPSI



Disusun oleh :

RIYANDI AGUNG NUR FAJAR

1131620021

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA
SERPONG**

2020