

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN JASA PRODUKSI (MAKLON)  
OBAT TRADISIONAL DAN KOSMETIK BERDASARKAN DIMENSI  
*SERVQUAL (SERVICE QUALITY)* DENGAN METODE *ZONE OF TOLERANCE*  
(ZOT) DAN KANO PADA PT. XYZ**

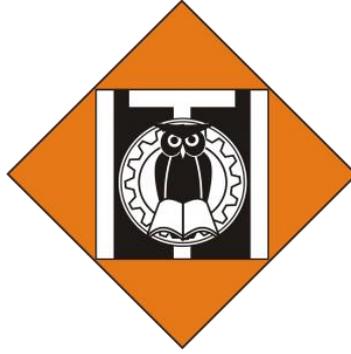
**SKRIPSI**

**Disusun Oleh :**

**CHAERUL KHAIBAH KAFI**

**1131900034**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA  
SERPONG  
2023**



**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN JASA PRODUKSI (MAKLON)  
OBAT TRADISIONAL DAN KOSMETIK BERDASARKAN DIMENSI  
*SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DENGAN METODE ZONE OF TOLERANCE*  
(ZOT) DAN KANO PADA PT. XYZ**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
( ST ) dalam Ilmu Teknik Industri

**Disusun Oleh :**

**CHAERUL KHAIBAH KAFI**

**113-19-00034**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA  
SERPONG  
2023**