

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE  
QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*  
(Studi pada Pelayanan Sekretariat Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom)**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun oleh :  
**ARTA FARIDA RAJAGUKGUK**  
1203110047



**Universitas  
Telkom**

Pembimbing,

**Retno Setyorini, ST., MM**

**FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2015**