

**ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN *DOWNLOAD* MUSIK  
DIGITAL MELON MENGGUNAKAN *E-SERVQUAL* DAN  
METODE *ANALYTICAL KANO (A-KANO)***

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**KEMALA DE KRISTIE**

**112080192**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
2013**

**ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN *DOWNLOAD* MUSIK  
DIGITAL MELON MENGGUNAKAN *E-SERVQUAL* DAN  
METODE *ANALYTICAL KANO (A-KANO)***

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Studi Strata-1  
Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom

Oleh:

**KEMALA DE KRISTIE**

**112080192**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
2013**