

**ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN BIRO PERJALANAN
UMRAH MENGGUNAKAN INTEGRASI *SERVQUAL* DAN
MODEL KANO DI PT XYZ**

TUGAS AKHIR

Oleh:

ALFISKA REVA SUPENA

1102130123



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI

UNIVERSITAS TELKOM

2017