

**ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN JASA MENGGUNAKAN  
INTEGRASI SERVQUAL DAN MODEL KANO DI HOTEL  
GRAND ORRI**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh:**

**AYESHA RAFA DINDA**

**1201144124**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**2020**