

**PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN  
PROGRAM PELATIHAN PADA RUMAH BUMN LUBUK  
PAKAM MENGGUNAKAN INTEGRASI SERVICE QUALITY  
DAN MODEL KANO**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**Akbar Rizky Siregar**

**1201190202**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**2023**