

**PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA
UMKM EAT SANS BERDASARKAN ANALISIS KEBUTUHAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI SERVICE
QUALITY DAN MODEL KANO**

TUGAS AKHIR

OLEH:

RIZKY CAHYA AIDIL

1201194349



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS REKAYSA INDUSTRI

UNIVERSITAS TELKOM

2023