

**RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA
BHINNEKA SHUTTLE MEKAR WANGI MENGGUNAKAN
INTEGRASI METODE *SERVQUAL* DAN MODEL KANO**

TUGAS AKHIR

Oleh:

Syeren Anastasya

1201190376

Program Studi S1 Teknik Industri



**PROGRAM STUDI STRATA 1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
UNIVERSITAS TELKOM**

2023