

**NO. TUGAS AKHIR:  
122 37 3/1571/2017**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN  
*INTERNET SMALL HOME OFFICE* DENGAN METODE  
*SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *MODEL KANO***

(Studi Kasus di PT. Broadband Indonesia Pratama, Yogyakarta)

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)  
dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**



**Disusun oleh :**

**Bayu Budy Kristanto  
122100058**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA  
2017**