

**NO. TUGAS AKHIR**

**122 72 2/1820/2019**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* – *SIX SIGMA*  
(Studi kasus di Serae Coffee & Kitchen Yogyakarta)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan  
Studi Strata Satu (S-1) dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T.)**



Disusun oleh:

**Mohammed Abhre Agni Mahisa  
122120016**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA  
2019**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* – *SIX SIGMA*  
(Studi kasus di Serae Coffee & Kitchen Yogyakarta)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan  
Studi Strata Satu (S-1) dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T.)**



Disusun oleh:

**Mohammed Abhre Agni Mahisa  
122120016**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA  
2019**