

**ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN YANG
DIRASAKAN DARI KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY* DI BALAI PELATIHAN X PT X**

TUGAS AKHIR

Karya tulis ilmiah sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri

Oleh:

Gifary Kurniadani

NIM. 10314010



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA**

BANDUNG

2019