

**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**