



Scanned with  
CamScanner

## LEMBAR PENGESAHAN

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

**Gifarv Kurniadani**

**NIM. 10314010**

Telah disetujui dan disahkan di Bandung sebagai Laporan Tugas Akhir pada

tanggal:

27 Maret 2019

Menyetujui,  
Pembimbing

Dr. Henny, S.T., M.T.

NIP. 4127. 70. 03. 002

Ketua Program Studi Teknik Industri

Dr. Henny, S.T., M.T.

NIP. 4127.70.03.002

Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu

Komputer

Dr. Ir. Herman S. Soegoto, MBA.

NIP. 4127.70.002