

**ANALISIS KUALITAS JASA BERDASARKAN PERSEPSI DAN
HARAPAN KONSUMEN DI PO ZAFFINA TRANS**

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

Rahmat Fadhilah
NIM. 10314032



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG
2019