

**TUGAS AKHIR**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
BERDASARKAN ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS: PT. PADI MULYA SEJAHTERA YOGYAKARTA)**

Disusun oleh :

**IBNU UTOMO HARMINTOKO**

**112030070**



*INSTITUT TEKNOLOGI*  
**TELKOM**

**FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
BANDUNG**

**2009**

**TUGAS AKHIR**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
BERDASARKAN ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS: PT. PADI MULYA SEJAHTERA YOGYAKARTA)**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Strata-1  
Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom

Disusun oleh :

**IBNU UTOMO HARMINTOKO**

**112030070**



**FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
BANDUNG  
2009**