

**ANALISIS PENGARUH *SERVICESCAPE*  
TERHADAP PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DALAM  
MODEL *SERVQUAL* PARASURAMAN  
(Studi Kasus : Bank Mandiri dan Restoran D'Cost)**

**TUGAS AKHIR**

Oleh :

**ANGGITYA ANGGAKUSUMA**

**112040121**



**INSTITUT TEKNOLOGI  
TELKOM**

**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
BANDUNG**

**2008**

**ANALISIS PENGARUH *SERVICESC*AP  
TERHADAP PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DALAM  
MODEL  
*SERVQUAL* PARASURAMAN  
(Studi Kasus : Bank Mandiri dan Restoran D'Cost)**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Studi Strata-1  
Departemen Teknik Industri Institut Teknologi Telkom

Oleh :

**ANGGITYA ANGGAKUSUMA**

**112040121**



**INSTITUT TEKNOLOGI  
TELKOM**

**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
BANDUNG**

**2008**