

**ANALISIS KEBUTUHAN PELANGGAN PADA *WEBSITE EN-ZY*
DI BANDUNG MENGGUNAKAN INTEGRASI *E-SERVQUAL*
DAN MODEL KANO**

TUGAS AKHIR

Oleh:

MUHAMAD RAFI RUPIANTORO

1102130010



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI

UNIVERSITAS TELKOM

2017

**ANALISIS KEBUTUHAN PELANGGAN PADA *WEBSITE EN-ZY*
DI BANDUNG MENGGUNAKAN INTEGRASI *E-SERVQUAL*
DAN MODEL KANO**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Studi
Strata-1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom

Oleh:

MUHAMAD RAFI RUPIANTORO

1102130010



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
UNIVERSITAS TELKOM
2017**