

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA DEPARTEMEN  
*HOUSEKEEPING* DI PADMA HOTEL BANDUNG DENGAN MENGGUNAKAN  
INTEGRASI SERVQUAL DAN MODEL KANO**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh:**

**Hutami Rakasiwi Hidayat**

**1201144217**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI**

**TELKOM UNIVERSITY**

**BANDUNG**

**2018**