

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN MITRA
AUTOKIRIM MENGGUNAKAN MODEL *SERVQUAL***

***(ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND ITS EFFECT
ON AUTOKIRIM PARTNER SATISFACTION USING
THE *SERVQUAL* MODEL)***

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana

Dari Program Studi S1 Teknik Industri

Direktorat Kampus Surabaya

Universitas Telkom

Disusun oleh:

YOSIANA EKA PUTRI KURNIASARI

1104210012



**Universitas
Telkom**

PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI

DIREKTORAT KAMPUS SURABAYA

UNIVERSITAS TELKOM

SURABAYA

2025