

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN USULAN  
PENGEMBANGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE  
SERVQUAL DI PERUSAHAAN TITIK MAYA**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh :  
NAILIL HUSNA  
112030011**



**INSTITUT TEKNOLOGI  
TELKOM**

**INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI  
BANDUNG  
2010**

**LEMBAR PENGESAHAN**