

**USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TAKSI
PUTRA DENGAN INTEGRASI METODE *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT* DAN *SERVICE QUALITY* DI PT CITRA
TRANSPORT NUSANTARA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Studi Strata-1

Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom

Oleh:

MELVA RENOVA

112080140



**PROGRAM STUDI STRATA I TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM
BANDUNG
2012**