

# **LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul :

**ANALISIS PENGARUH *SERVICESC*APPE TERHADAP PERSEPSI KUALITAS  
PELAYANAN DALAM MODEL *SERVQUAL* PARASURAMAN**

(Studi Kasus: Bank Mandiri dan Restoran D'Cost)

Telah Disetujui dan Disahkan pada Sidang Tugas Akhir

Tingkat Sarjana Departemen Teknik Industri

Institut Teknologi Telkom

Oleh :

**ANGGITYA ANGGAKUSUMA**

**112040121**

Bandung, September 2008

Menyetujui :

Pembimbing I

(Dr. Yati Rohayati, Ir., MT)