

**ANALISIS KEBUTUHAN PELANGGAN LAYANAN  
INTERNET DI KOTA BANDUNG DENGAN METODE  
SERVQUAL DAN MODEL KANO**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Studi  
Strata-1 Departemen Rekayasa Industri Fakultas Teknik Universitas Telkom

Oleh :

**TIARA INDRIANI PRATIWI**

**112090205**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 TEKNIK INDUSTRI  
DEPARTEMEN REKAYASA INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS TELKOM**

**2013**