

**PERANCANGAN *SERVICE BLUE PRINT* PADA HOTEL XYZ
DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI *SERVICE QUALITY*
DAN MODEL KANO**

TUGAS AKHIR

Oleh:

Muhammad Nur Zamzam

1102134334



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
UNIVERSITAS TELKOM**

2017

**PERANCANGAN *SERVICE BLUE PRINT* PADA HOTEL XYZ
DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI *SERVICE QUALITY*
DAN MODEL KANO**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Studi
Strata-1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom

Oleh:

Muhammad Nur Zamzam

1102134334



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
UNIVERSITAS TELKOM**

2017