

**PERANCANGAN *SERVICE BLUE PRINT* PADA HOTEL XYZ
BERDASARKAN ANALISIS KEBUTUHAN MENGGUNAKAN
INTEGRASI *SERVICE QUALITY* DAN KANO**

TUGAS AKHIR

Oleh :

ELVA DWI HIDAYATI

1102130015



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

2017

**PERANCANGAN *SERVICE BLUE PRINT* PADA HOTEL XYZ
BERDASARKAN ANALISIS KEBUTUHAN MENGGUNAKAN
INTEGRASI SERVICE QUALITY DAN KANO**

TUGAS AKHIR

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

Oleh :

ELVA DWI HIDAYATI

1102130015



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

2017