

**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**