

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA DEPARTEMEN
HOUSEKEEPING DI PADMA HOTEL BANDUNG DENGAN MENGGUNAKAN
INTEGRASI SERVQUAL DAN MODEL KANO**

TUGAS AKHIR

Oleh:

Hutami Rakasiwi Hidayat

1201144217



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI

TELKOM UNIVERSITY

BANDUNG

2018