

**USULAN PERBAIKAN ATRIBUT KEBUTUHAN LAYANAN  
ONLINE PADA OPEN LIBRARY UNIVERSITAS TELKOM  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN  
MODEL KANO**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh :**

**PUSPITA MARSYA TAMARA**

**1102134393**



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

**2019**