

**USULAN PERBAIKAN LAYANAN DAN ANALISIS  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA  
PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* PADA  
EKSPEDISI J&T EXPRESS CIREBON HUB  
KARANGSEMBUNG**

**TUGAS AKHIR**

Oleh :

**Wengku Ahmad Septiana**

**1203194034**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 DIGITAL SUPPLY CHAIN**

**FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**2023**