

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN
INTEGRASI PENDEKATAN SERVQUAL DAN SIX
SIGMA DI PT MUTIARA MEDIA INTERNASIONAL**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Ujian
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Bisnis dan
Manajemen Universitas Widyatama**



Disusun Oleh :

Darussalam

0215103073

FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS WIDYATAMA

Terakreditasi (*Accredited*) "A"

SK Ketua Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)

SK BAN-PT No : 204/SK/BAN-PT/AKRED/S/1/2018

BANDUNG

2019