

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN RENTAL MOBIL
MENGUNAKAN SERVQUAL DAN MODEL KANO
(STUDI DI RENTAL MOBIL CV B-SHUTTLE)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Persyaratan Akademik Mata
Kuliah Tugas Akhir Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Widyatama**

Oleh :

NAMA : GUSTI GALUH ALDIKE

NPM : 0508007



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK – UNIVERSITAS WIDYATAMA**
Sk. Ketua Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)
Nomor : 045/BAN-PT/AK-XII/S1/II/2010
Tanggal 05 Februari 2010
**BANDUNG
2014**