

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN DONOR DARAH  
PMI KOTA MALANG MENGGUNAKAN  
METODE KANO DAN SERVQUAL**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer**



**Disusun oleh :  
TOMY FEBRI PRADANA  
NIM. 0910961009**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
PROGRAM TEKNOLOGI INFORMASI DAN ILMU KOMPUTER**

**MALANG**

**2014**