

repository.ub.ac.id

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN ATRIBUT  
PELAYANAN PRIMA DENGAN MENGINTEGRASIKAN  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN QUALITY  
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)  
(Studi Kasus: PT. Sang Hyang Seri (PERSERO)- Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Teknik



Disusun oleh:

**ARISTA FATMA KHOIRUNNISA**

**NIM. 105060701111035-67**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS TEKNIK  
MALANG  
2014**

