

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL  
DENGAN METODE *SERVQUAL*, *IPA*, DAN *INDEKS PGCV*  
(Studi Kasus di PT. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang)

**SKRIPSI**  
**KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INDUSTRI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Teknik

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Disusun oleh:

**NAUFAL NUSAPUTRA**  
**NIM. 105060700111066 - 67**

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