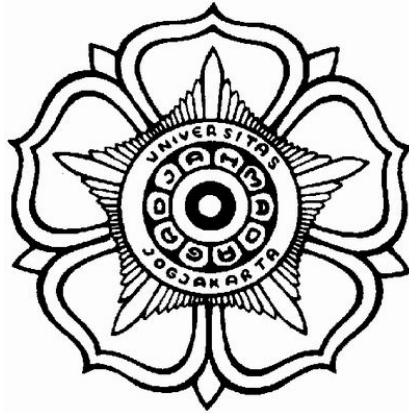


**ANALISA PERBANDINGAN METODE SERVQUAL DAN METODE SERVPERF  
DALAM PENGUKURAN KUALITAS JASA DI BIDANG LABORATORIUM KLINIK**

**No. Soal : TKI4598T/II-2008/2009/Stn./72/02.05/2009**



**Disusun oleh :**

**Anindya Novitasari Dinarta**

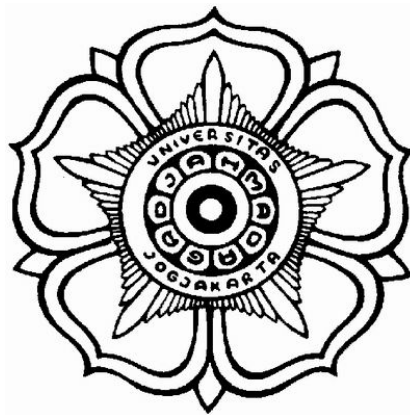
**05/184944/TK/30798**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK MESIN DAN INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS GADJAH MADA  
YOGYAKARTA**

**2009**

**MEASUREMENT OF CLINICAL LABORATORY SERVICE QUALITY USING  
SERVQUAL METHOD AND SERVPERF METHOD  
(COMPARISON ANALYSIS)**

**No. Soal : TKI4598T/II-2008/2009/Stn./72/02.05/2009**



**Anindya Novitasari Dinarta**

**05/184944/TK/30798**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK MESIN DAN INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS GADJAH MADA  
YOGYAKARTA  
2009**