

SKRIPSI

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE*
BANKING XYZ MENGGUNAKAN INTEGRASI SERVQUAL,
PENGEMBANGAN MODEL KANO, DAN QFD.**

NO. SOAL: TKI1648PE/II-2019/2020/HAY/08/01/11.02/2019



Disusun Oleh:

Dondy Haryo Bimo

15/385108/TK/43770

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

2020