

**ANALISIS *SERVICE PERFORMANCE* (*SERVPERF*)  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN  
MODEL KANO**

**(STUDI PADA PT PLN (PERSERO)  
DISTRIBUSI JAKARTA RAYA)**

Tesis

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh  
Rr Yoga Dwasti Kenyo  
14/376673/PEK/20414

Kepada  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2017