

SKRIPSI

**RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN
NASABAH PADA BANK X KANTOR CABANG JEMBER
DENGAN MENGINTEGRASIKAN SERVQUAL DAN MODEL
KANO KE DALAM QFD**

**DIAJUKAN OLEH
ROHMAH AZIZAH
NIM: 041211232127**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:
DOSEN PEMBIMBING,**



YETTY DWI LESTARI, SE., MT

TANGGAL...11/4/2016

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. MASMIRA KURNIAWATI, SE., M.Si

TANGGAL...12/4/2016