

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT DI PT INDAH LOGISTIC CARGO CABANG  
LUMAJANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada  
Universitas Panca Marga Probolinggo  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik



Oleh :

**REZY YULIAN FIRMANSYAH  
15.541.0002**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PANCA MARGA PROBOLINGGO  
2019**