

**UNIVERSITAS GUNADARMA**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BINATU (LAUNDRY)  
UNTUK PENINGKATAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN  
PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE *QUALITY***

**Disusun Oleh:**

Nama : Muhamad Fariz  
NPM : 34418315  
Jurusan : Teknik Industri  
Pembimbing : 1. Dr. Ir. Tri Mulyanto, MT.  
2. Stephanus Benedictus Bera Liwun S.T., M.Si

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

**JAKARTA**

**2023**