

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA OSBERT
ENGLISH CLUB SELAMA PANDEMI COVID 19
MENGUNAKAN INSTRUMEN *SERVICE QUALITY* DAN
METODE KANO**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi syarat Ujian Sidang Sarjana
Program Studi Teknik Industri

Oleh

Abdurrahman Shiddiq Thaha

NPM. 2111187005



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP
BANDUNG
2022**