

ANALISIS KUALITAS LAYANAN BAGI PENINGKATAN
KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE MATRIX* DI KANTOR PERPUSTAKAAN DAN
ARSIP KABUPATEN DEMAK

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana I
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

LAPORAN TUGAS AKHIR



OLEH :

Metha Safarita Permatasari

(16.211.0589)

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2014