

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN PPM  
PPM Graduate School of Management**

**JUDUL TESIS**

**PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN KONSEP SERVQUAL  
DAN INTEGRASI MODEL KANO  
DI PT. TKEI**

**Disusun Oleh:**

**Freddy Marbun**



**Program Magister Manajemen Eksekutif Angkatan 48**

**JAKARTA 2012**