

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN  
MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL dan QFD**  
**(STUDI KASUS *COFFEE SHOP FORESTHREE RAWALUMBU*)**

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik  
Universitas Jenderal Soedirman



**Disusun Oleh:**

**Muhammad Rafi Fathurrahman**

**H1E021075**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN  
FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
PURWOKERTO  
2025**