



**RANCANG BANGUN APLIKASI ANALISIS  
KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN  
MENGUNAKAN MODEL *SERVICE QUALITY*  
(STUDI KASUS: PARAHITA DIAGNOSTIC CENTER  
SURABAYA)**

**TUGAS AKHIR**

**Program Studi**

**S1 Sistem Informasi**

INSTITUT BISNIS  
& INFORMATIKA

**stikom**  
SURABAYA

**Oleh:**

**ERIKA VERI PRATIKNA**

**12.41010.0234**

---

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA  
2016**