

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DENGAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *POTENTIAL GAIN IN
CUSTOMER VALUE (PGCV)*
(Studi Kasus di Body Life Fitnes)**

Oleh:

HAPPY NUR ROMADHONA

122100047

Telah disetujui dan disahkan

Pada Tanggal : 27-5-2017

DOSEN PEMBIMBING I



Ir. DYAH RACHMAWATI, M.T.

NIP: 1965 1219 199103 2 001

DOSEN PEMBIMBING II



GUNAWAN M.P., S.T., M.T.

NIP: 19690914 199103 1 004

**MENGETAHUI
KETUA JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA**



Dr. SADI, S.T., M.T.

NIK: 2 7103 98 0194 1