

**NO. TUGAS AKHIR**  
**122 19 3/ 1589/2017**

**ANALISIS PENINGKATAN MUTU PELAYANAN  
DENGAN METODE *SERVQUAL*  
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***  
(Studi kasus pada: PO. Rosalia Indah, Umbulharjo, Yogyakarta)

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu  
(S-1) dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**



**Disusun oleh :**

**LEO FRANCES S**

**122100079**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA  
2017**