

**PENENTUAN PRIORITAS PENINGKATAN KUALITAS JASA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*  
(IPA) DAN INDEKS *POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE* (PGCV)**

(Studi Pada Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Demangan Yogyakarta)

**SKRIPSI**

Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Prasyarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



**Disusun Oleh:**

**NUR HAKIM ARIFianto**

**NIM: 152150020**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA**

**2019**