

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
POTENSIAL IN GAIN CUSTOMER VALUE (PGCV)
DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)
(Studi Kasus : Habitat Kafe)**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)
dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Disusun Oleh:

**Yohanes Triyonanta
122140178**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2021**