

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TUGAS AKHIR**

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



Oleh:  
**Yohanes Triyonanta**  
122140178

Telah disetujui dan disahkan  
pada tanggal: .....

Dosen Pembimbing I

**Dr. Sadi. S.T., M.T.**  
NIK 2 7103 98 01941

Dosen Pembimbing II

**Intan Berlianty. S.T., M.T.**  
NIP 19761019 2005012 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknik Industri  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta



**Dr. Sadi. S.T., M.T.**  
NIK 2 7103 98 01941