

**ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS JASA
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
DAN *POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE* (PGCV)**

(Studi Pada Pelanggan Hotel Santika Gresik)

SKRIPSI

*Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
(S1) Ilmu Administrasi Bisnis*



Disusun Oleh :

AMIRAH QULBI CHAIRISSA AL CHOLILI

NIM : 152180119

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

2022