

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE
SERVQUAL dan *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE***

(Studi kasus di KSP Mitra Sejahtera Abadi Cabang Pakem, Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

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



Disusun oleh:

Ikhlasul Yasin Priantara

122180058

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

2022