

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN
DENGAN METODE *SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* DAN *POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE***

(Studi kasus di Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan
Nasional “Veteran” Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

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



Disusun oleh:

Maulana Widyatama

122180073

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
YOGYAKARTA
2023**