

NO. TUGAS AKHIR
122210782/2334/2023

**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DENGAN
METODE *FUZZY-SERVQUAL* DAN
*POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE***
(Studi Kasus: PT Dea Abadi di Surakarta)

TUGAS AKHIR



GALUH TRI HAPSARI
122190035

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2023

**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DENGAN
METODE *FUZZY-SERVQUAL* DAN
POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE
(Studi Kasus: PT Dea Abadi)**

TUGAS AKHIR

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



Oleh

GALUH TRI HAPSARI

122190035

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

**SERVICE QUALITY IMPROVEMENT WITH
FUZZY-SERVQUAL AND POTENTIAL
GAIN IN CUSTOMER VALUE METHOD**
(Case Study: PT Dea Abadi at Surakarta)

AN UNDERGRADUATE THESIS

Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Undergraduate Degree in Industrial Engineering



By:

GALUH TRI HAPSARI

122190035

**UNDERGRADUATE PROGRAM OF INDUSTRIAL ENGINEERING
INDUSTRIAL ENGINEERING DEPARTMENT
FACULTY OF INDUSTRIAL ENGINEERING
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
YOGYAKARTA
2023**