

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TUGAS AKHIR**

**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DENGAN  
METODE FUZZY-SERVQUAL DAN  
POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE**

Oleh

**Galuh Tri Hapsari**

**122190035**

Telah disetujui dan disahkan  
pada tanggal: 21-8-2023

**Dosen Pembimbing**

**Dyah Rachmawati Lucitasari, Ir.,M.T.**

**NIP 19651219 199103 2 001**

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



**Dr. Sadi S.T., M.T.**

**NIP 19710313 202121 1 002**

## LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Galuh Tri Hapsari

**NPM** : 122190035

**Jurusan** : Teknik Industri FTI UPN "Veteran" Yogyakarta

Menyatakan bahwa karya ilmiah saya dengan judul **Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Metode *Fuzzy-Servqual* dan *Potential Gain In Customer Value*** adalah hasil karya ilmiah saya dan bebas dari plagiarisme.

Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia untuk mempertanggungjawabkan secara pribadi tanpa melibatkan institusi dan menerima sanksi sesuai hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 30 Januari 2023



Yang Menyatakan

Galuh Tri Hapsari

NPM 122170035