

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN  
RESTO MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*  
(*SERVQUAL*) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
ANALYSIS (IPA)**

(Studi Kasus Pada PT Teto Cipta Rasa Otamah, Yogyakarta)

**TUGAS AKHIR**

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



Disusun oleh:

**Novena Ria Wulandini**  
**122180067**

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