

**PERSEPSI PELANGGAN PADA KUALITAS PELAYANAN JASA BIMBEL *ONLINE*
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*
(IPA) DAN INDEKS *POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE* (PGCV)
(Studi Pada Pelanggan Bimbingan Belajar Ruangguru Ring Road Barat Gamping)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Administrasi Bisnis



Disusun Oleh :

Rahma Elyondri

152160089

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA

2021