

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
DENGAN METODE *FUZZY-SERVQUAL*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

(Studi Kasus di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Yogyakarta)

TUGAS AKHIR



YULIYANTIKA LUMBAN RAJA

122190137

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

2024

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
DENGAN METODE *FUZZY-SERVQUAL*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

(Studi Kasus di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana di Teknik Industri



Oleh

YULIYANTIKA LUMBAN RAJA

122190137

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

2024

**IMPROVING SERVICE QUALITY USING THE FUZZY-SERVQUAL
AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS**
(Case Study at PT Bank Tabungan Negara Branch Office Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements for the
Undergraduate/Graduate Degree in Industrial Engineering



By

YULIYANTIKA LUMBAN RAJA

122190137

**UNDERGRADUATE PROGRAM OF INDUSTRIAL ENGINEERING
INDUSTRIAL ENGINEERING DEPARTMENT
FACULTY OF INDUSTRIAL ENGINEERING
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA**

2024