

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
DENGAN METODE *FUZZY-SERVQUAL***

DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

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

Oleh

Yuliyantika Lumban Raja

122190137

Telah disetujui dan disahkan
pada tanggal: *20 Maret 2024*

Dosen Pembimbing

Eko Nursubiyantoro, S.T., M.T.

NIP 19680921 199103 1 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Industri

Fakultas Teknik Industri

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta



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

NIP 19710313 202121 1 002