

**USULAN STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV)
(Studi Kasus: Starbucks Jogja City Mall di Yogyakarta)**

TUGAS AKHIR



YUSLIH ARDHIAN
122180011

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2025**

**USULAN STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV)
(Studi Kasus: Starbucks Jogja City Mall di Yogyakarta)**

TUGAS AKHIR

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



Oleh

YUSLIH ARDHIAN

122180011

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
YOGYAKARTA
2025**

***PROPOSED SERVICE QUALITY IMPROVEMENT STRATEGIES
TO ENHANCE CUSTOMER SATISFACTION USING IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) AND POTENTIAL GAIN IN
CUSTOMER VALUE (PGCV) METHODS***

(Case Study: Starbucks Jogja City Mall in Yogyakarta)

AN UNDERGRADUATE THESIS

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



By :

YUSLIH ARDHIAN

122180011

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

2025