

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**USULAN STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN
POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)**



Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik Industri

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta



Andreas Mahendro Kuncoro, S.T., M.Sc., Ph.D.

NIP. 19811117 202203 1 001