

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RITEL DENGAN  
PENDEKATAN *RETAIL SERVICE QUALITY SCALE (RSQS)*,  
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *IMPROVEMENT  
GAP ANALYSIS (IGA)***

**(Studi Kasus: Super Indo Jl. Menuan No. 1-3 Kel. Brontokusuman, Kec.  
Margansan, Yogyakarta)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Melaksanakan Tugas Akhir  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



**Nama : Rudi Mintarto**

**No. Mahasiswa : 125 22 038**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2017**