

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PADA PELAYANAN MINIMARKET
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS*
DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE***

(Studi Kasus Toko Agung Yogyakarta)

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



Nama : Muhammad Ardiansyah
No. Mahasiswa : 11 522 391

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2019