

TUGAS AKHIR
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENURUT KONSUMEN
DENGAN METODE IMPORTANCE AND PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA) DAN METODE POTENTIAL GAIN IN
CUSTOMER VALUE INDEX (PGCV)
(Studi Kasus Rumah *Ticketing Tour & Travel* Yogyakarta)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Teknik Industri



Nama : Novliwanda Ade Putra
No. Mahasiswa : 07522143

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2012