

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*
DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE INDEX (PGCV)***

**(Studi Kasus : Kafe Bowling Fruit Bar Cabang Condong Catur, Sleman, Daerah
Istimewa Yogyakarta)**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

Nama : Mahmud Fauzi

No. Mahasiswa : 10522186

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