

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *POTENTIAL GAIN
IN CUSTOMER VALUE***

(Studi Kasus Pada Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

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



Disusun Oleh :

Nama : Ryan Julianto

No. Mahasiswa : 11522107

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