

**INTEGRASI METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN
POTENSIAL GAIN CUSTOMER VALUE (PGCV) DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**

(Studi Kasus di *House Of Raminten*)



Oleh

Ragil Prasetyo

11522459

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2016**