

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APARAT PEMERINTAH DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUES***

(Studi Kasus di kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Sleman)

TUGAS AKHIR

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

Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri



Disusun Oleh :

Nama : Doni Kurniawan

No. Mahasiswa : 11 522 278

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