PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

(Studi Kasus : LYNN Hotel by Horison Jogokaryan, Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

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



Disusun Oleh :

Nama : Putri Amalia Fajarini

No. Mahasiswa : 14 522 312

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta

2019