

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY
(SERVQUAL) DAN IPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS
(IPA)**

(Studi Kasus Pada “Jogja Jogja Trans” Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

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



Nama : Eko Wahyudi

No. Mahasiswa : 11522326

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2016**