

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *POTENTIAL GAIN*
IN CUSTOMER VALUE PADA TOKO XYZ**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik Program
Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Jenderal Soedirman



Disusun Oleh:

Muhammad Rizki Hamdalah

H1E017023

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
PURBALINGGA
2022**