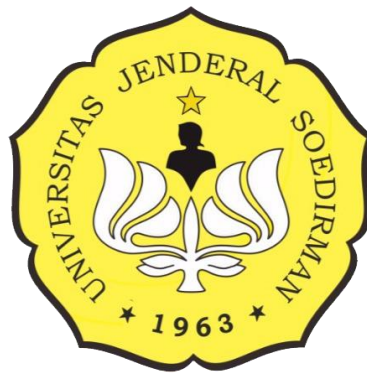


LAPORAN TUGAS AKHIR

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
MENGUNAKAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY*
(SERVQUAL), *POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE* (PGCV)
DAN *ZONE OF TOLERANCE* (ZOT) PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH (RSUD) CILACAP**

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



Disusun Oleh :

Salma Nur Azizah Putri
H1E020064

**KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN
TINGGI
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
PURBALINGGA
2024**