

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN POTENTIAL  
GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)**

**(Studi Kasus: RSUD Dr. R. Koesmo Tuban)**

**SKRIPSI  
TEKNIK INDUSTRI  
KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INDUSTRI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Teknik**



**AFIYATUZ ZAHROH  
NIM 125060701111027**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS TEKNIK  
MALANG  
2016**