

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN GAP  
ANALYSIS DAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS  
(IPA) PADA BARBERSHOP THE TJOEKOER**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**KEVIN DWI SYAHPUTRA**

**1201154186**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2020**

