

**NO. TUGAS AKHIR:
122 19 3/1583/2017**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENDEKATAN
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*
(Studi Kasus di Club House Casagrande Yogyakarta)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)
dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**



Disusun oleh :

**Wahyu Saputro
122100035**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2017**