

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DARI DIMENSI LAYANAN
TAMBAHAN (*FLOWER OF SERVICE*) DENGAN METODE INDEKS
KEPUASAN PELANGGAN DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
*ANALYSIS MATRIKS***

(Studi pada Filosofi Kopi Cabang Jogja)

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Prasyarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Disusun Oleh:

ARKHAS FAUZAN

NIM: 152150066

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2019