

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN KEPUASAN  
PELANGGAN DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*  
(SURVEI PADA PENGGUNA APLIKASI MAMIKOS)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**ANGGELA ARIANI PUTRI**

**NIM : 141150450**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA**

**2019**