

**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