ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN *GAP ANALYSIS* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

(Studi Pada Kantor Pos Plemburan Sleman)

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan untuk Memenuhi Prasyarat Memperoleh

Gelar Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Bisnis

Disusun Oleh :

DESINTYA AUDINA PRATIWI

NIM: 152160131

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

YOGYAKARTA

2020