

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*  
*DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

(Studi Kasus pada Difour Coffee House, Yogyakarta)

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)  
dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Disusun oleh:

**Adelin Siregar**

**122130112**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA  
2020**