ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

(Studi Kasus di Kedai Oak, Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)

dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T.)

Disusun oleh:

Katriyani Maria Susilo

122130146

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

YOGYAKARTA

2020