# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATIFACTION INDEX* (CSI)

(Studi Kasus di PO Putra Remaja, Yogyakarta)

**TUGAS AKHIR**

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


**Disusun oleh:**
**M.Benny Muhtarom**
**122140176**



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


**2020**