

HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*
· DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*
(Studi Kasus di PO Putra Remaja, Yogyakarta)**



Mengetahui
Ketua Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta



Dr. Sadi, S.T., M.T.
NIK 27103 98 01941