ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN COSTUMER SATISFACTION INDEX (CSI) PADA BIMBINGAN BELAJAR

(Studi kasus di Lembaga Bimbingan Belajar Tridaya Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

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



Disusun oleh:

Fadhlillah Nadhil Hashfi 122140128

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2021