

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN  
APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *CUSTOMER SATISFACTION  
INDEX (CSI)*  
(STUDI KASUS : PELANGGAN SHOPEE DI YOGYAKARTA 2022)**



**DISUSUN OLEH :  
YOFAN ALFIATUR ROHMAN  
124180025**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA  
2022**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN  
APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION  
INDEX (CSI)*  
(STUDI KASUS : PELANGGAN SHOPEE DI YOGYAKARTA 2022)**

**TUGAS AKHIR**

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana S-1 di Program Studi Sistem Informasi,  
Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional  
“Veteran” Yogyakarta



**DISUSUN OLEH :**

**YOFAN ALFIATUR ROHMAN**

**124180025**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
YOGYAKARTA**

**2022**