

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA  
LAYANAN NETFLIX MENGGUNAKAN CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI)**



**DISUSUN OLEH:**  
**ANGELI MARGARETHA**  
**124180003**

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