

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM  
BERBELANJA ONLINE MENGGUNAKAN MODEL  
*E-SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(STUDI KASUS MATAHARI.COM)**



Disusun Oleh :

Alex Masrobi

124180029

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA  
2023**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM  
BERBELANJA ONLINE MENGGUNAKAN MODEL  
*E-SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(STUDI KASUS MATAHARI.COM)**

**TUGAS AKHIR**

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



Disusun Oleh :

Alex Masrobi

124180029

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
YOGYAKARTA  
2023**