

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN
ELEKTRONIK *TIKTOK SHOP* MENGGUNAKAN METODE
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

(Studi pada Mahasiswa FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta 2019-2022 Pelanggan
Tiktok Shop)

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis



Disusun Oleh:

VISI VIRA PERMATA

NIM: 152190090

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
YOGYAKARTA**

2023