

NO. SKRIPSI
122 28 2/1355/2015

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)**

(Studi Kasus di Butik Batik Rizki Wedi, Klaten)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Studi Strata Satu (S-1) dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T.)**



Disusun Oleh :

EKO HARYANTO

122080112

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL 'VETERAN'
YOGYAKARTA**

2015