

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE***

PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

(Studi Kasus: Kafe Havermeelkoek)

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Pada
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



Disusun Oleh:

Nama : Dwi Ritzki Chayanto

No. Mahasiswa : 11522338

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2019