

**ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAAN PELANGGAN MELALUI METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)**

(Studi Kasus :PO Bus Maju Lancar, Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



Nama : Tri Anggono Hari Mukti

No. Mahasiswa : 04522119

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2017**