

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DI PT. KERETA API  
INDONESIA MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS***

**(Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia Pada Stasiun Lempuyangan,  
Yogyakarta)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1**

**Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



**Nama : Eko Rudi Setiawan M**

**No. Mahasiswa : 11522200**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2017**