

**ANALISIS *CUSTOMER SATISFACTION AND ENGAGEMENT*
MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(STUDI KASUS HANI BAKERY)**

TUGAS AKHIR

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



Disusun Oleh :

Nama : Defia Farahin Irianti
NIM : 08522041

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

2018