Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Layanan SAMSAT Sleman Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu SyaratUntuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1

Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri



Disusun Oleh:

Nama : **Yogya Arief Narendra**

No. Mahasiswa : **09 522 148**

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2014