Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode IPA(Importance Performance Analysis) Dan CSI(Customer Satisfaction Index)

(Studi Kasus di *Cito Labs*)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Nama : Rejwega Ruwananda K.P

Nomor Mahasiswa : 10522029

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2016