

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

(Studi Kasus Pada Bus Malam PO Muji Jaya Citra Mandiri)

TUGAS AKHIR

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



Disusun Oleh :

Nama : Muhammad Farras Haidar
No. Mahasiswa : 12522117

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