

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN EKSPOR UDARA DI PT.XYZ DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN DIAGRAM IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA).

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)



Disusun Oleh:

Nama : Winy Puspa Lestari

NIM : 41614110108

**FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
2019**