

**LAPORAN KERJA PRAKTEK**

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN DI BALAI TEKNOLOGI  
POLIMER-BPPT DENGAN METODE IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK MENCAPAI  
PELAYANAN PRIMA**

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat Kelulusan Mata Kuliah Kerja Praktek  
Pada Program Sarjana Strata Satu (S1)**



Nama : Zahrita Adini

NIM : 41616110093

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2019**