

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Analisis Kepuasan Pelanggan Tokopedia Berdasarkan *Webqual 4.0*  
Menggunakan Metode *Costumer Satisfaction Index* dan *Importance  
Performance Analysis***

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis

Program Studi S-1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

**Disusun oleh:**

**DEO JOSH BASSIA SINAGABARIANG**

**1201130282**



UNIVERSITAS  
**Telkom**

Pembimbing

Osa Omar Sharif, S.Si., MSM.

**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI & INFORMATIKA**

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2017**