

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Kepuasan Pelanggan Tokopedia Berdasarkan *Experiential Marketing*
Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance*
*Performance Analysis (IPA)***

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika**

Disusun oleh:

ANGGI CAHYANI HERVI

1201134120



**Universitas
Telkom**

Pembimbing

Osa Omar Sharif, S.Si, M.S.M.

MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2017