

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN
KUALITAS PELAYANAN *ONLINE (E-SERVQUAL)*
MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS

Skripsi

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

Disusun oleh:

IRVAN NURFAJRI

1201130177



Pembimbing :



Krishna Kusumahadi Bsc, MM

MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG 2020