

**ANALISIS *E-SERVICE QUALITY* MENGGUNAKAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA
PENGGUNA APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Program
Studi Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:

Athalia Herlyana Putri

1501180097



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
2022**