

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN MATRIK
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT. POS
INDONESIA TAHUN 2025
*ANALYSIS OF SERVICE QUALITY USING IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) MATRIX AT PT. POS*
*INDONESIA IN 2025***

Dokumen ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan

Mata Kuliah Tugas Akhir

Jalur Reguler



Disusun oleh,

RICKY SEPTIANHADI

6704210028

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS ILMU TERAPAN
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2025**