

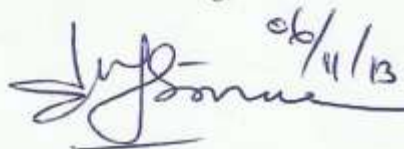
HALAMAN PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PELANGAN BERDASARKAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE MATRIX
(Study Kasus Pada PT. Surya Banten Lestari Tahun 2013)

Disusun oleh :
Zaenuddin Susandy
109400147

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika



Pembimbing,



Eka Yuliana, ST., MSM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2013