

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



UNIVERSITAS
Telkom

Pembimbing,

Eka Yuliana, ST., MSM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2013**