

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (Studi Kasus pada Pelayanan Dealer Bengkel Sentra Anugrah Motor di Terusan Bojong Soang, Bandung)

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

SURYA PANGIHUTAN SIBORO
(1201090299)



Bandung, 3 Juli 2014
Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Heppy Millanyani'.

Heppy Millanyani, S.Sos, MM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG**

2014