



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan dengan Menggunakan
Metode Customer
Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis (Studi di Kedai Kopi Jo, Sleman, Daerah
Istimewa Yogyakarta)
EGA PADMAGITA, Dr. Wagiman, S.T.P., M.Si.; M. Affan Fajar Falah, S.T.P., M.Agr., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

(Studi di Kedai Kopi Jo, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta)



Disusun oleh:

EGA PADMAGITA

15/385498/TP/11367

DEPARTEMEN TEKNOLOGI INDUSTRI PERTANIAN
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA
2022