

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN
OTOBUS EKA)**

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION
USING SERVQUAL METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (CASE STUDY IN THE EKA OTOBUS COMPANY)***

**Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Ahli Madya
Dosen Pembimbing :**

Raden Roro Fosa Sarassina, MBA., Ph.d



Oleh :

Jordan Habib Fauzy

17/416543/SV/14281

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2020**