

TUGAS AKHIR

Analisis Kepuasan Konsumen Jasa Pesawat Terbang Di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Menggunakan Model *Servqual* dan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analysis Of Customer Satisfaction Aircraft Service At Yogyakarta Adisutjipto International Airport Using Servqual Model And Method Of Importance Performance Analysis (IPA)

Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Ahli Madya

Dosen Pembimbing :

Dra.Neni Pancawati, M.Si



Oleh :

Muhammad Luthfi Ramadhan

(13/350750/SV/03885)

MANAJEMEN

DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS GADJAH MADA

2016