

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (e-SERVQUAL) SISTEM  
INFORMASI AKADEMIK i-GRACIAS MENGGUNAKAN METODE KANO  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA S1 TELKOM UNIVERSITY  
ANGKATAN 2012-2014)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis

**Disusun oleh:**

**Zazkya Fitri Sylvarez**

**1203100151**



**FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2015**