

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN KUALITAS  
PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
*ANALYSIS***

**(Studi pada Perusahaan J&T Express di Bandung)**

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:  
Anri Citra Annisa  
1501188437



**S1 ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2020**