

**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI BUKALAPAK DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
*COMPETITOR ANALYSIS* (IPCA) DAN M-S QUALITY**

**TUGAS AKHIR**

Oleh :

Muhammad Rafi

1201164080



**PROGRAM STUDI STRATA 1 TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI  
UNIVERSITAS TELKOM  
2022**