

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN *SERVICE*
QUALITY DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX*
(Study Kasus Pada PT. Surya Banten Lestari)**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh :

Zaenuddin Susandy

109400147



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2013**