

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA
BERDASARKAN WEBQUAL 4.0 MENGGUNAKAN METODE
COSTUMER SATISFACTION INDEX DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS**

SKRIPSI

Disusun oleh:

DEO JOSH BASSIA SINAGABARIANG

1201130282



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI &
INFORMATIKA**

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2017

**Analisis Kepuasan Pelanggan Tokopedia Berdasarkan *Webqual 4.0*
Menggunakan Metode *Costumer Satisfaction Index* dan *Importance*
*Performance Analysis***

***Analysis Of Tokopedia Costumer Satisfaction Based On Webqual 4.0 Using
Method Costumer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis***

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis
Program Studi S-1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh:

DEO JOSH BASSIA SINAGABARIANG

1201130282



MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI & INFORMATIKA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2017