

**Penerapan Metode *E-Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Wattpad**

**Tugas Akhir**  
**diajukan untuk memenuhi salah satu syarat**  
**memperoleh gelar sarjana**  
**pada Program Studi S1 Teknologi Informasi**  
**Fakultas Informatika**  
**Universitas Telkom**

**1303200110**

**Arta Novrida Lumban Raja**



**Program Studi Sarjana Teknologi Informasi**  
**Fakultas Informatika**  
**Universitas Telkom**  
**Bandung**  
**2024**