

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN MATRIK  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT. POS  
INDONESIA TAHUN 2025***  
***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY USING IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) MATRIX AT PT. POS  
INDONESIA IN 2025***

Dokumen ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan

Mata Kuliah Tugas Akhir

Jalur Reguler



Disusun oleh,

RICKY SEPTIANHADI

6704210028

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS ILMU TERAPAN  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2025**