

**UNIVERSITAS GUNADARMA**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**



**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE-  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA FRANCHISE  
WEDRINK KELAPA DUA TANGERANG***

**Disusun Oleh:**

**Nama** : Desi Sri Pasaribu  
**NPM** : 30420355  
**Jurusan** : Teknik Industri  
**Pembimbing** : Dr. Dian Kemala Putri, ST., MT.

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

**JAKARTA**

**2024**