

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA HOTEL BINTANG EMPAT MENGGUNAKAN
METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)
DAN CSI (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)
(Studi Kasus di Swiss-Belhotel Lampung)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen



**Disusun Oleh :
Putri Aisyah
1812110435**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG**

2022