



UNIVERSITAS INTERNASIONAL
SEMEN INDONESIA

SKRIPSI – EM12FP06

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN
SERVQUAL DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
(STUDI KASUS: UD SINGGIH JAYA GRESIK)**

**Oleh:
YOGIE PUTRA UTAMANA
NIM: 20119100025**

**DOSEN PEMBIMBING
ANDHIKA EKO PRASETYO, S.T., M.T.**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN REKAYASA
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
TAHUN 2023**