ANALISIS PENGUKURAN DAN PENINGKATAN PADA LAYANAN DAN APLIKASI TERHADAP *IT BALANCED SCORECARD* TRANSPORTASI *ONLINE* DI KOTA BANDUNG

(Studi Kasus Pada Konsumen Grab di Kota Bandung)

Oleh

Bima Adhiguna

7.52.16.015

TESIS

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Bandung, September 2018

Menyetujui

Pembimbing

Dr. Dedi Sulistiyo S., S.T., M.T.

NIP. 4127.61.101.002

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. Ir. Deden Wahab Sya'roni, M.Si.

NIP. 4127.61.101.008