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)

MEASUREMENT AND IMPROVEMENT ANALYSIS OF SERVICE AND APPLICATION FOR IT BALANCED SCORECARD ON ONLINE TRANSPORTATION IN BANDUNG CITY

(Case Study on Grab Customer in Bandung City)

Oleh:

BIMA ADHIGUNA

7.52.16.015

TESIS

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

guna memperoleh gelar Magister Manajemen

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS PASCA SARJANA

UNIVERSITAS KUMPUTER INDONESIA

2018