



LAPORAN TUGAS AKHIR

PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* STUDI KASUS : JNT CABANG BALIKPAPAN BARU

SAMUEL FEBRIANTO SIMBOLON

12191072

TEKNIK INDUSTRI

Jurusan Teknologi Industri

Fakultas Rekayasa dan Teknologi Industri

Institut Teknologi Kalimantan

Balikpapan, 2025