



**LAPORAN
TUGAS AKHIR**

**EVALUASI LOYALITAS PELANGGAN
MENGUNAKAN MODEL RFM PADA U CAN DO IT!
COFFEE SHOP BALIKPAPAN**

MUHAMMAD DEWA PUTRA INDRA

NIM. 12221002

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Jurusan Teknologi Industri

Fakultas Rekayasa dan Teknologi Industri

Institut Teknologi Kalimantan

Balikpapan, 2026