



LAPORAN

TUGAS AKHIR SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN, DAN LOYALITAS PENGGUNA PADA JASA PENYEBERANGAN KAPAL KLOTOK RUTE PENAJAM-BALIKPAPAN

SINGGIH AGENG WIBOWO

NIM (12221008)

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Jurusan Teknologi Industri

Fakultas Rekayasa dan Teknologi Industri

Institut Teknologi Kalimantan

Balikpapan, 2026