



LAPORAN
TUGAS AKHIR SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN,
DAN PERSEPSI PELANGGAN DALAM PENENTUAN
PRIORITAS PERBAIKAN PELAYANAN (STUDI
KASUS: TOKO *FROZEN FOOD XYZ*)**

RAIVANDY PUTRA NAINdra

NIM 12221072

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA DAN TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN
BALIKPAPAN, 2026