



LAPORAN
TUGAS AKHIR SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX PADA UMKM
BURGER & KEBAB KAIF DI BALIKPAPAN**

MIRA RAMADANIA

12221049

TEKNIK INDUSTRI

Jurusan Teknologi Industri

Fakultas Rekayasa dan Teknologi Industri

Institut Teknologi Kalimantan

Balikpapan, 2026