



LAPORAN
TUGAS AKHIR SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE
*SERVICE QUALITY, IMPORTANCE-PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)*, DAN KANO MODEL PADA USAHA
JASA PERCETAKAN X**

NADIA AURELLIA ELSANI

NIM 12221106

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
Jurusan Teknologi Industri
Fakultas Rekayasa Dan Teknologi Industri
Institut Teknologi Kalimantan
Balikpapan, 2026