



LAPORAN
TUGAS AKHIR SKRIPSI

**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS TINGKAT
PELAYANAN PELABUHAN JETTY RO-RO
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT
XYZ DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN
SERVQUAL, CSI & IPA**

DHEA PABIA

NIM 12221006

Program Studi Teknik Industri
Jurusan Teknologi Industri
Fakultas Rekayasa Dan Teknologi Industri
Institut Teknologi Kalimantan
Balikpapan, 2026