



LAPORAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI *COFFEE SHOP XYZ*

Akmal Almas Suryadiningrat
NIM. 12221041

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