

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

Disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar

Sarjana Teknik (S.T.)

Pada

Program Studi S-1 Teknik Industri

Jurusan Teknologi Industri

Fakultas Rekayasa dan Teknologi Industri

Institut Teknologi Kalimantan

Judul Tugas Akhir

**Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan
SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION INDEX Dan
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS Di Coffee Shop XYZ**

Oleh:

Akmal Almas Suryadiningrat

NIM. 12221041

Disetujui oleh Tim Penguji Tugas Akhir :

- | | |
|-------------------------------------|---------------|
| 1. Muhamad Imron Zamzani S.T., M.T. | Pembimbing I |
| 2. Windi Auliana, S.T., M.T. | Pembimbing II |
| 3. Ahmad Jamil, S.Si., M.Si. | Penguji I |
| 4. Ir. Muqimuddin, S.T., M.T. | Penguji II |

[Signature]

[Signature]

[Signature]



25 JUN 2026

BALIKPAPAN

JUNI, 2026