

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY  
(SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA) DI PELABUHAN AJIBATA**

**Diajukan guna melengkapi sebagian syarat  
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**Disusun Oleh:**

Nama : Rebekka Oktavia Nainggolan

NIM : 41617010006

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2021**