



universitas
MALIKUSSALEH

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DAN METODE *ZONE OF TOLERANCE* TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG DI PT. PELNI
CABANG MEDAN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Sarjana S1 pada Program Studi Teknik Industri

Disusun Oleh:

**IMROATUL FAKHRO SANTONI
NIM. 210130227**

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH
LHOKSEUMAWE
2025