



universitas
MALIKUSSALEH

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)* DI JNT EXPRESS
KOTA LHOKSEUMAWE**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
pada Jurusan Teknik Industri Universitas Malikussaleh

Diusulkan oleh:

**DELIMA APRILIA
NIM.200130034**

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