



SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DENGAN MENGUNAKAN MODEL KANO DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN GRAB DI KOTA LHOKSEUMAWE

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri
Universitas Malikussaleh

Disusun Oleh:

NOVAL NAWAWI
NIM. 220130070

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH
LHOKSEUMAWE
2026

