



universitas
MALIKUSSALEH

The Blessing University

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri
Universitas Malikussaleh

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DAN *ZONE OF TOLERANCE*
(Studi Kasus: Swalayan Asia Mart Lhokseumawe)**

Oleh,

Datin Suhaella

150130079

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH
LHOKSEUMAWE**

2019