

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
DI  
TOKO LAPIS LEGIT ROSALINA CAKE**

*Disusun Sebagai Syarat untuk Kelulusan  
Pada Program Studi Strata 1 Teknik Industri*

Oleh :

Octasena Rizqi Firdaus

NIM : 19-26-201-022



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG  
2023**