



UNIVERSITAS INTERNASIONAL
SEMEN INDONESIA

SKRIPSI – LE12AE26

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE
QUALITY* DAN METODE KANO PADA PELABUHAN TANJUNG
PERAK PT PELNI SURABAYA**

**Oleh:
NABILAH DWI CAHYANI
NIM: 2021910032**

**DOSEN PEMBIMBING
SEKARSARI UTAMI WIJAYA, S.Stat., M.Si.**

**DEPARTEMEN TEKNIK LOGISTIK
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
TAHUN 2023**