

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*
DAN SWOT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi Kasus : PT PLN (Persero) ULP Langsa)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas Samudra

OLEH

Alya Salsabila Nasution
180503021



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
F A K U L T A S T E K N I K
UNIVERSITAS SAMUDRA LANGSA
2023**