

# LAPORAN TUGAS AKHIR

## ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN DAN USULAN PERBAIKAN PADA SALSA BEACH HOTEL MENGGUNAKAN INTEGRASI *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL), *REFINED KANO*, DAN TRIZ

### SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Jenderal Soedirman



Disusun Oleh:

**DEA AULIA FAZRIN**

**H1E018003**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN  
FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
PURBALINGGA**

**2022**