



**UNIVERSITAS NEGERI MEDAN**

**RANCANG BANGUN SISTEM KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* (*ServQual*)  
PADA PT. KARYA MANDIRI ENGINEERING**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Komputer**

**Faustina Sarche Gratia Semba  
NIM 4193250011  
Program Studi Ilmu Komputer**

**JURUSAN MATEMATIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
MEDAN  
JANUARI 2026**