

**NO. TUGAS AKHIR  
122210533/2446/2024**

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN  
PLANET BAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN  
*IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*  
(Studi Kasus di Planet Ban Solo Raya Caturtunggal)**

**TUGAS AKHIR**



**JULIAN FELIX HALOMOAN MANIK  
122170016**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA  
2024**

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN  
PLANET BAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN  
*IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*  
(Studi Kasus di Planet Ban Solo Raya Caturtunggal)**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana di Teknik Industri



Oleh

**JULIAN FELIX HALOMOAN MANIK**

**122170016**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA**

**2024**

**ANALYSIS OF THE LEVEL OF SERVICE QUALITY  
IN PLANET BAN USING THE SERVQUAL AND IMPORTANCE-  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD  
(Case Study at Planet Ban Solo Raya Caturtunggal)**

**AN UNDERGRADUATE THESIS**

Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements for the  
Undergraduate in Industrial Engineering



By

**JULIAN FELIX HALOMOAN MANIK**

**122170016**

**UNDERGRADUATE PROGRAM OF INDUSTRIAL ENGINEERING  
INDUSTRIAL ENGINEERING DEPARTMENT  
FACULTY OF INDUSTRIAL ENGINEERING  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA**

**2024**