

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
PLANET BAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN
IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

(Studi Kasus di Planet Ban Solo Raya Caturtunggal)

Oleh

Julian Felix Halomoan Manik

122170016

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal: 18 Juli 2024

Dosen Pembimbing

Ir. Dyah Rachmawati Lucitasari, M.T.
NIP 19651219 199103 2 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Industri

Fakultas Teknik Industri

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta



Andreas Mahendro Kuncoro, S.T., M.Sc., Ph.D
NIP 19811117 202203 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Julian Felix Halomoan Manik
No. Mahasiswa : 122170016
Jurusan : Teknik Industri

menyatakan bahwa dalam tugas akhir ini adalah benar-benar hasil karya penulis sendiri dan bukan merupakan hasil plagiat kecuali yang secara tertulis disitasi dalam tugas akhir ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar rujukan.

Apabila pernyataan ini terbukti merupakan hasil plagiat dari karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan karya penulis lain, penulis bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi tanpa melibatkan institusi sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 18 Juli 2024

Yang menyatakan



Julian Felix Halomoan Manik
122170049