



TUGAS AKHIR

**MENGEVALUASI KUALITAS  
LAYANAN MENGGUNAKAN  
METODE *SERVICE QUALITY*,  
*CUSTOMER SATISFACTION*  
*INDEX*, DAN *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS*  
(STUDI KASUS: KANTOR POS  
KARANG JOANG)**

Alven Devo  
NIM. 12191013

Dosen Pembimbing:

Abdul Alimul Karim, S.T., M.T.

Ahmad Jamil, S.Si., M.Si.

Program Studi Teknik Industri  
Jurusan Teknologi Industri dan Proses  
Institut Teknologi Kalimantan  
Balikpapan, 2023



TUGAS AKHIR

**MENGEVALUASI KUALITAS  
LAYANAN MENGGUNAKAN  
METODE *SERVICE QUALITY*,  
*CUSTOMER SATISFACTION  
INDEX*, DAN *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS*  
(STUDI KASUS: KANTOR POS  
KARANG JOANG)**

Alven Devo

NIM. 12191013

Dosen Pembimbing:

Abdul Alimul Karim, S.T., M.T.

Ahmad Jamil, S.Si., M.Si.

Program Studi Teknik Industri

Jurusan Teknologi Industri dan Proses

Institut Teknologi Kalimantan

Balikpapan, 2023