



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN**  
Kampus ITK Karang Joang, Balikpapan 76127  
Telp. 0542-8530800, Fax. 0542-8530801  
Surat elektronik : [humas@itk.ac.id](mailto:humas@itk.ac.id) laman : [www.itk.ac.id](http://www.itk.ac.id)

Form. TA-020

### LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa pemohon adalah mahasiswa:

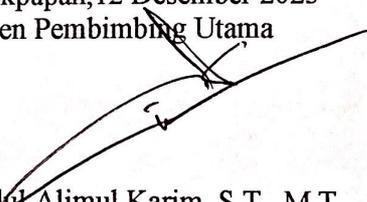
Nama : Alven Devo  
NIM : 12191013  
Program Studi : Teknik Industri  
Jurusan : Jurusan Teknik Industri dan Proses (JTIP)  
Tema Penelitian : *Customer Relationship Management*  
Judul TA : Mengevaluasi Kualitas Layanan Menggunakan Metode *Service Quality, Customer Satisfaction Index, Dan Importance Performance Analysis* (Studi Kasus: Kantor Pos Karang Joang)

Mengajukan hasil TA untuk dijadikan sebagai Artikel Ilmiah yang tidak dipublikasikan pada digital repository ITK dengan judul:

Judul Artikel Ilmiah : Analisis Kualitas Layanan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Service Quality* di Kantor Pos Karang Joang

Demikian persetujuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, 12 Desember 2023  
Dosen Pembimbing Utama

  
Abdul Alimul Karim, S.T., M.T.  
NIP. 100118159