

# LEMBAR PENGESAHAN

## TUGAS AKHIR

Disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar

Sarjana Teknik (S.T.)

Pada

Program Studi S-1 Teknik Industri  
Jurusan Teknologi Industri dan Proses  
Institut Teknologi Kalimantan

Judul Tugas Akhir:

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

Oleh:

Alven Devo

NIM. 12191013

Disetujui oleh Tim Penguji Tugas Akhir:

- |   |               |       |
|---|---------------|-------|
| 1. Abdul Alimul Karim, S.T., M.T.           | Pembimbing I  | ..... |
| 2. Ahmad Jamil, S.Si., M.Si.                | Pembimbing II | ..... |
| 3. Sigit Rahmad Rizalmi, S.T., M.SC., CSCA. | Penguji I     | ..... |
| 4. Christopher Davito P.H., S.Si., M.T.     | Penguji II    | ..... |

BALIKPAPAN  
NOVEMBER 2023

