



TUGAS AKHIR

**PENERAPAN METODE
SERVQUAL DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
UNTUK ANALISIS PENGARUH
KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI MYPERTAMINA DI
KOTA BALIKPAPAN**

Anindya Putri Inayah
NIM. 10211017

Yuyun Tri Wiranti, S.Kom., M.MT.
Henokh Lugo Hariyanto, S.SI., M.Sc.

Program Studi Sistem Informasi
Jurusan Teknik Elektro, Informatika, dan Bisnis
Fakultas Sains dan Teknologi Informasi
Institut Teknologi Kalimantan
Balikpapan, 2025

www.itk.ac.id

Biodata Penulis

Anindya Putri Inayah
Balikpapan, 29 Mei 2003

Pesona Khatulistiwa Blok C No.6,
Sumber Rejo, Kec. Balikpapan Tengah, Kota
Balikpapan, Kalimantan Timur

+62812 5517 0169
anindyaputriinayah29@gmail.com



www.itk.ac.id