

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

Disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar

Sarjana Teknik (S.T.)

Pada

Program Studi S-1 Teknik Industri

Jurusan Teknologi Industri

Fakultas Rekayasa dan Teknologi Industri

Institut Teknologi Kalimantan

Judul Tugas Akhir:

**PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) STUDI KASUS : JNT BALIKPAPAN
BARU**

Oleh:

Samuel Febrianto Simbolon

NIM. 12191072

Disetujui oleh Tim Penguji Tugas Akhir:

- | | | |
|----|---|---------------|
| 1. | Ahmad Jamil, S.Si., M.Si. | Pembimbing I |
| 2. | Ir. Muqimuddin, S.T., M.T | Pembimbing II |
| 3. | Christopher Davito Prabandewa Hertadi, S.Si., M.T | Penguji I |
| 4. | Muhammad Hudzaly Hatala, S.Kom., M.T | Penguji II |



**BALIKPAPAN
DESEMBER, 2025**