

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Dengan ini saya menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan Tugas Akhir saya dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality*, *Importance-Performance Analysis* (IPA), dan Kano Model Pada Usaha Jasa Percetakan X adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahanbahan yang tidak diizinkan dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri. Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftar pustaka. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Balikpapan, 9 Juni 2026



Nadia Aurellia Elsani

NIM. 12221106

INSTITUT TEKNOLOGI
KALIMANTAN