

**TESIS**  
**KOMPARASI KINERJA LAYANAN JALAN TOL BAKAUHENI-TERBANGGI**  
**BESAR (BAKTER) DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN METODE**  
***IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar *Master of Science* pada  
Program Studi Magister Sistem dan Teknik Transportasi



**Disusun Oleh:**  
**JAMALUDIN**  
**20/467295/PTK/13356**

**PROGRAM STUDI MAGISTER SISTEM DAN TEKNIK TRANSPORTASI**  
**DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL DAN LINGKUNGAN**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS GADJAH MADA**  
**2023**