

PEMETAAN PROSES LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PAM JAYA DENGAN MENGGUNAKAN *SERVICE BLUEPRINT*

Tesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh
TESANIKA RIBKA JOULIN SITORUS
21/486762/PEK/27910

Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2023

PEMETAAN PROSES LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PAM JAYA DENGAN MENGGUNAKAN *SERVICE BLUEPRINT*

Disiapkan dan disusun oleh:
Tesanika Ribka Joulin
21/486762/PEK/27910
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 13 Juli 2023
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Dr. Yandra Rahadian Perdana, S.T., MT.
NIP 198110252009121002

Dosen Penguji II



Dr. Wahyu Sardjono, M.M
NIP EK000405

Dosen Penguji III



Rika Fatimah P.L., S.T., M.Sc., Ph.D.,
NIP 111197902201407201

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 13 Juli 2023

Ketua Prodi Magister Manajemen



Prof. Dr. Tandelilin Eduardus, M.B.A.
NIP 195610131983031002

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada



Bayu Sutikno, SE., M.S.M., Ph.D.
NIP 197805202005011002

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS atau KARYA TULIS MANDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa tesis/karya tulis mandiri dengan judul:

PEMETAAN PROSES LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PAM JAYA DENGAN MENGUNAKAN *SERVICE BLUEPRINT*

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 13 Juli 2023 adalah hasil karya saya. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis/karya tulis mandiri ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis/karya tulis mandiri yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas **batal saya terima.**

Yogyakarta, 13 Juli 2023
Yang Memberi Pernyataan



Tesanika Ribka Joulin

Saksi 1, sebagai pembimbing tesis/ karya tulis mandiri merangkap anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri:

Rika Fatimah P.L., S.T., M.Sc., Ph.D.,

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :

Dr. Yandra Rahadian Perdana, S.T., MT.

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :

Dr. Wahyu Sardjono, M.M