

**PENILAIAN *SERVICE QUALITY* PADA TENDER JASA  
DI PT PERTAMINA HULU ROKAN (WK ROKAN)  
MENGUNAKAN *INDSEV* DAN *IMPORTANCE-  
PERFORMANCE ANALYSIS***

Tesis  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh  
**ARKIE SEPTIANA ALPHITA**  
20/465195/PEK/26198

Kepada  
**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS atau KARYA TULIS MANDIRI

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

**PENILAIAN *SERVICE QUALITY* PADA TENDER JASA DI PT PERTAMINA HULU ROKAN (WK ROKAN) MENGGUNAKAN *INDSERV* DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS***

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 25 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, 25 Juli 2023  
Yang Memberi Pernyataan



**ARKIE SEPTIANA ALPHITA**

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



**Ir. Adi Djoko Guritno, M.S.I.E., Ph.D.**

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



**Henry Yulianto, MM., M.Agr., Ph.D.**

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



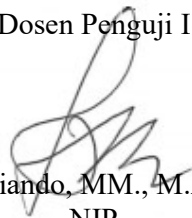
**Dr. Yandra Rahadian Perdana, S.T., MT.**

# **PENILAIAN *SERVICE QUALITY* PADA TENDER JASA DI PT PERTAMINA HULU ROKAN (WK ROKAN) MENGUNAKAN *INDSERV* DAN *IMPORTANCE- PERFORMANCE ANALYSIS***

Disiapkan dan disusun oleh:  
**ARKIE SEPTIANA ALPHITA**  
20/465195/PEK/26198  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 25 Juli 2023  
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat


Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Henry Yuliando, MM., M.Agr., Ph.D.  
NIP

Dosen Penguji II



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

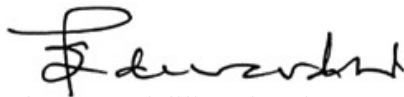
Dosen Penguji III



Ir. Adi Djoko Guritno, M.S.I.E., Ph.D.  
NIP 131794207

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)  
Tanggal 25 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., PhD.  
NIP 197805202005011002