Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Pelacakan Dan Manajemen Operasional Terhadap Kinerja Perusahaan
Dengan Pemoderasi Ketepatan Waktu
Tarfi Pascha, Nofie Iman Vidya Kemal, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SISTEM PELACAKAN DAN MANAJEMEN OPERASIONAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DENGAN PEMODERASI KETEPATAN WAKTU

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen

Diajukan oleh
Tarfi Pascha
23/526633/PEK/29762

Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2025

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Pelacakan Dan Manajemen Operasional Terhadap Kinerja Perusahaan
Dengan Pemoderasi Ketepatan Waktu
Tarfi Pascha, Nofie Iman Vidya Kemal, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Master of Business Administration
Faculty of Economics and Business
Universitas Gadjah Mada

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS
atau
KARYA TULIS MANDIRI

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SISTEM PELACAKAN DAN MANAJEMEN OPERASIONAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DENGAN PEMODERASI KETEPATAN WAKTU

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 24 Januari 2025 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, 24 Januari 2025
Yang Memberi Pernyataan



Tarfi Pascha

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

Nofie Iman Vidya Kemal, S.E., M.Sc., Ph.D.,

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

Rocky Adiguna, SE., M.Sc., Ph.D.,

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

Rico Saktiawan Jang Jaya, S.E., MBA, Ph.D.,

Master of Faculty of Universitas Gadjah Mada
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Pelacakan Dan Manajemen Operasional Terhadap Kinerja Perusahaan
Dengan Pemoderasi Ketepatan Waktu
Tarfi Pascha, Nofie Iman Vidya Kemal, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SISTEM PELACAKAN DAN MANAJEMEN OPERASIONAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DENGAN PEMODERASI KETEPATAN WAKTU

Disiapkan dan disusun oleh:
Tarfi Pascha
23/526633/PEK/29762
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 24 Januari 2025
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I

Rocky Adiguna, SE., M.Sc., Ph.D.,
NIP 111198901201904101

Dosen Penguji II

Rico Saktiawan Jang Jaya, S.E., MBA, Ph.D.,
NIP 111199108202501101

Dosen Penguji III

Nofie Iman Vidya Kemal, S.E., M.Sc., Ph.D.,
NIP 111198311201607101

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 24 Januari 2025

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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Pelacakan Dan Manajemen Operasional Terhadap Kinerja Perusahaan
Dengan Pemoderasi Ketepatan Waktu
Tarfi Pascha, Nofie Iman, Vidya Kemal, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tarfi Pascha
NIM : 23/526633/PEK/29762
Program Studi : MM FEB UGM

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Saya akan mentaati semua peraturan Universitas Gadjah Mada dan Fakultas, dan/atau Program Studi dan bersedia menerima sanksi apabila melanggar peraturan yang ada;
2. Saya akan selalu menjunjung tinggi nama Universitas Gadjah Mada serta menjaga keamanan dan ketertiban Kampus Universitas Gadjah Mada;
3. Saya akan mengundurkan diri sebagai mahasiswa Program Studi Magister MM FEB UGM atas kemauan sendiri, jika dalam waktu 2 semester berturut-turut terhitung sejak pertama kali diterima sebagai mahasiswa Program Studi MM FEB UGM saya tidak memenuhi syarat-syarat akademik yang telah ditentukan oleh Program Studi MM FEB UGM;
4. Saya akan mengundurkan diri, apabila ternyata setelah 3 tahun terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi MM FEB UGM belum dapat menyelesaikan studi;
5. Seluruh dokumen, data, informasi, dan/atau keterangan yang saya sampaikan, berikan, kirimkan, dan/atau isikan untuk memenuhi persyaratan sebagai mahasiswa Universitas Gadjah Mada adalah benar, sah, dan/atau sesuai dengan keadaaan dan/atau kenyataan, dan saya akan mengundurkan diri apabila ternyata dokumen, data, informasi, dan/atau keterangan tersebut tidak benar, tidak sah, dan/atau tidak sesuai dengan keadaan dan/atau kenyataan;
6. Apabila mengendarai kendaraan bermotor dalam wilayah Universitas Gadjah Mada, saya akan mematuhi ketentuan berlalu lintas sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan akan memarkir atau menempatkan kendaraan bermotor tersebut pada lokasi/atau tempat yang ditentukan oleh Universitas Gadjah Mada;
7. Saya bersedia diberhentikan sebagai mahasiswa Universitas Gadjah Mada apabila terbukti:
   a. melakukan tindak pidana;
   b. melakukan perbuatan asusila;
   c. melakukan dan/atau terlibat dalam kegiatan perjokian;
   d. terlibat dalam peredaran, penggunaan, dan/atau perdagangan narkotika, psikotropika, dan zat adiktif lainnya (NAPZA);
   e. merusak dan/atau menghilangkan fasilitas Universitas Gadjah Mada;
   f. melakukan pelanggaran akademik yang ditetapkan oleh Kementerian Ristek Dikti Republik Indonesia, Universitas Gadjah Mada, Program Studi, Fakultas, dan/atau Sekolah;
   g. terdaftar sebagai mahasiswa pada 2 (dua) atau atau lebih Program Studi di Universitas Gadjah Mada dalam masa studi yang bersamaan; dan/atau diterima sebagai mahasiswa Universitas Gadjah Mada melalui dan/atau prosedur yang tidak benar, tidak sah, dan/atau tidak sesuai dengan ketentuan dan peraturan Universitas Gadjah Mada.
8. Saya akan dengan rela mengembalikan ijazah yang sudah diterima apabila:
   a. ternyata diketahui bahwa dalam menyelesaikan studi melakukan hal-hal yang menyalahi peraturan, khususnya dalam penyusunan thesis melakukan plagiat;
   b. melakukan tindakan korupsi dan atau hal-hal lain yang merusak integritas dan nama baik MM FEB UGM.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun, apabila saya melanggar pernyataan tersebut di atas saya bersedia diproses sesuai prosedur dan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 24 Januari 2025

Yang Menyatakan



(Tarfi Pascha)

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Pelacakan Dan Manajemen Operasional Terhadap Kinerja Perusahaan
Dengan Pemoderasi Ketepatan Waktu
Tarfi Pascha, Nofie Iman Vidya Kemal, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

SURAT PERNYATAAN
KESANGGUPAN MENYELESAIKAN REVISI TESIS DAN MENGIKUTI PROSES WISUDA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Tarfi Pascha
No. Mahasiswa	: 23/526633/PEK/29762
Angkatan	: 54
Kelas	: ~~Reguler~~ | Eksekutif A | ~~Eksekutif B~~ | ~~Internasional~~
Dosen Pembimbing	: NOFIE IMAN VIDYA KEMAL, S.E., M.Sc, Ph.D.
Tanggal Ujian Tesis	: 29 Januari 2025
Revisi Tesis	: ☐ Minor / Mayor ☐ Tidak ada revisi
Batas Maksimal Revisi	: 29 Februari 2025

Menyatakan bahwa saya sanggup menyelesaikan revisi tesis dengan batas waktu yang telah ditentukan diatas dan mengikuti proses wisuda selambatnya 2 periode wisuda setelah tanggal ujian tesis. Apabila saya tidak menyelesaikan revisi tesis dan mengikuti prosesi wisuda dalam waktu yang sudah ditentukan, melalui surat ini saya menyatakan **mengundurkan diri** dari Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada (MM FEB UGM).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan saya tujukan kepada Program MM FEB UGM dengan kesadaran penuh tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 24 Januari 2025

Yang Menyatakan



(Tarfi Pascha.)

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sistem Pelacakan Dan Manajemen Operasional Terhadap Kinerja Perusahaan
Dengan Pemoderasi Ketepatan Waktu
Tarfi Pascha, Nofie Iman Vidya Kemal, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	: Tarfi Pascha
NIM	: 23/526633/PEK/29762
Tahun Terdaftar	: 2023
Program Studi	: Magister Manajemen
Fakultas	: Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tesis ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila dokumen ilmiah Tesis ini dikemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 24 Januari 2025



[Tarfi Pascha]