

**PENGUKURAN DAN PERBAIKAN KINERJA PELAYANAN  
PENYALURAN BIOSOLAR INDUSTRI (B-35) DENGAN  
MENGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA) DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
(TQM)**

**Tesis**

untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



**Diajukan Oleh:**

**MUHAMMAD DITO ARISATYAWAN**

22/500417/PEK/28599

**Kepada**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS GADJAH MADA**

**2024**



**Pengukuran Dan Perbaikan Kinerja Pelayanan Penyaluran Biosolar Industri (B-35) Dengan Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) Dan Total Quality Management (TQM)**

Master of Business Administration  
Muhammad Dito Arisatyawan, Rika Fatimah., P.L., M.Sc., Ph.D.  
Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>  
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:

**PENGUKURAN DAN PERBAIKAN KINERJA PELAYANAN PENYALURAN BIOSOLAR INDUSTRI (B-35) DENGAN MENGGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)**

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 21 Desember 2024 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, 21 Desember 2024

Yang Memberi Pernyataan

**Muhammad Dito Arisatyawan**

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 :

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

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

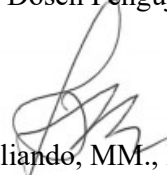
**Dr. Yandra Rahadian Perdana, S.T., MT.**

# PENGUKURAN DAN PERBAIKAN KINERJA PELAYANAN PENYALURAN BIOSOLAR INDUSTRI (B-35) DENGAN MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM)

Disiapkan dan disusun oleh:  
**Muhammad Dito Arisatyawan**  
22/500417/PEK/28599  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 21 Desember 2024  
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

## Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Henry Yulianto, MM., M.Agr., Ph.D.  
NIP 197107221998031002

Dosen Penguji II



Dr. Yandra Rahadian Perdana, S.T., MT.  
NIP 202158273

Dosen Penguji III



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

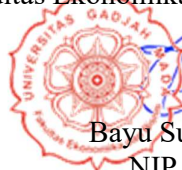
Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)  
Tanggal 21 Desember 2024


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