



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Analisis Service Performance dan Model Kano pada Kantor PO Puspa Jaya Yogyakarta**  
Made Dana Miliawari, Prof. Wakhid Slamet Ciptono, M.B.A., M.P.M., Ph.D.  
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

# **ANALISIS *SERVICE PERFORMANCE* DAN MODEL KANO PADA LAYANAN KANTOR PO PUSPA JAYA YOGYAKARTA**

Tesis  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh  
**Made Dana Miliawari**  
23/524380/PEK/29444

**Kepada**  
**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS GADJAH MADA**  
**2025**



**Analisis Service Performance dan Model Kano pada Kantor PO Puspa Jaya Yogyakarta**  
Made Dana Miliawari, Prof. Wakhid Slamet Ciptono, M.B.A., M.P.M., 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

## **ANALISIS SERVICE PERFORMANCE DAN MODEL KANO PADA LAYANAN KANTOR PO PUSPA JAYA YOGYAKARTA**

Disiapkan dan disusun oleh:  
**Made Dana Miliawari**  
23/524380/PEK/29444  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 10 Juli 2025  
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

### Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I

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

Dosen Penguji II

Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.,  
NIP 111198905201706103

Dosen Penguji III

Prof. Wakhid Slamet Ciptono, MBA., MPM., Ph.D.,  
NIP 196006261988111001

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)  
Tanggal 10 Juli 2025

Ketua Prodi Magister Manajemen

Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.  
NIP 196905051995031001

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



  
Bayu Sutikno, SE., M.S.M., PhD.  
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:

**ANALISIS *SERVICE PERFORMANCE* DAN MODEL KANO PADA LAYANAN KANTOR PO PUSPA JAYA YOGYAKARTA**

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 10 Juli 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, 10 Juli 2025  
Yang Memberi Pernyataan



**Made Dana Miliawari**

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

**Prof. Wakhid Slamet Ciptono, MBA., MPM., 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 :

**Luluk Lusiantoro, S.E., M.Sc., Ph.D.,**