

**PENGUKURAN PRIORITAS KINERJA JASA
SURVEYOR PADA KEGIATAN SERAH TERIMA
MINYAK MENTAH DAN PRODUK KILANG DENGAN
MENGUNAKAN *SERVICE PERFORMANCE*
(SERVPERF) DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE*
*ANALYSIS (IPA)***

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh
Rizqy Syah Shigeo
23/530110/PEK/30022

Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2026

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 PRIORITAS KINERJA JASA *SURVEYOR* PADA KEGIATAN SERAH TERIMA MINYAK MENTAH DAN PRODUK KILANG DENGAN MENGGUNAKAN SERVICE PERFORMANCE (SERVPERF) DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 21 Januari 2026 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 Januari 2026

Yang Memberi Pernyataan



Rizqy Syah Shigeo

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 :



Boyke Rudy Purnomo, S.E., M.M., PhD., CFP,

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



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

**PENGUKURAN PRIORITAS KINERJA JASA *SURVEYOR*
PADA KEGIATAN SERAH TERIMA MINYAK MENTAH DAN
PRODUK KILANG DENGAN MENGGUNAKAN *SERVICE
PERFORMANCE (SERVPERF) DAN IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Disiapkan dan disusun oleh:

Rizqy Syah Shigeo

23/530110/PEK/30022

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 21 Januari 2026
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Boyke Rudy Purnomo, S.E., M.M., Ph.D.,
CFP,
NIP 197810252008121001

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 Januari 2026

Ketua Prodi Magister Manajemen



Prof. Gugup Kismono, MBA., Ph.D.
NIP 196307051989111001

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



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