

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEUANGAN REKTORAT  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL  
BERDASARKAN DIMENSI *SERVQUAL*  
(Studi di Universitas Bangka Belitung)**

Tesis  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Tinggi



Diajukan oleh  
**Rina Iryani**  
Nim : 19/450101/PMU/10107

kepada  
**SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
YOGYAKARTA  
2021**

## SURAT KETERANGAN



**UNIVERSITAS GADJAH MADA  
SEKOLAH PASCASARJANA**

Jl. Teknika Utara, POGUNG, Yogyakarta, Telp.:(0274) 564239, 544975, 555881  
Fax.: (0274) 564239, 547861; Laman: [pasca.ugm.ac.id](http://pasca.ugm.ac.id), E-mail: [sps@ugm.ac.id](mailto:sps@ugm.ac.id)

### SURAT KETERANGAN

Nomor: 2713/UNI/SPs.1.1/AKM/KM/2021

Dengan ini Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Rina Iryani  
NIM : 19/450101/PMU/10107  
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Tinggi  
Judul Karya Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Keuangan Rektorat Terhadap Kepuasan Pelanggan Internal Berdasarkan Dimensi SERVQUAL (Studi di Universitas Bangka Belitung)  
Tanggal Ujian : 9 Juli 2021  
Tanggal Yudisium : 30 Juli 2021  
Pembimbing : 1. Dr. Sumiyana, Ak.,C.A.,M.Si  
2. Ir. Paulus Insap Santosa M.Sc., Ph.D  
Penguji : 1. I Wayan Nuka Lantara, M.Si., Ph.D D  
2. Prof. Dr. Ir. Zuprizal. DEA

Telah mendapatkan persetujuan dari para pembimbing dan penguji tesis sehingga dinyatakan telah menyelesaikan revisi final pada tanggal 9 Juli 2021.

Surat Keterangan ini dibuat dan berlaku pada masa tanggap darurat covid-19 dan dapat dipergunakan sebagai pengganti lembar pengesahan dan persetujuan karya tulis akhir sebagai syarat yudisium atau wisuda pada Program Pascasarjana (Magister).

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

30 Juli 2021  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
Kemahasiswaan, dan Kerja Sama



Dr. Hilda Ismail, Apt., M.Si