

## HALAMAN PENGESAHAN

# ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN JAKARTA PULOGEBANG DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat  
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)



Dibuat Oleh :

Nama : Joi Alfredo Gurusinga

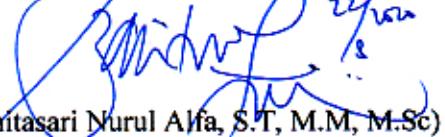
NIM : 41617310061

Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing I

  
(Titia Izzati, S.Si, M.Sc)

Dosen Pembimbing II

  
(Bonitasari Nurul Alfa, S.T, M.M, M.Sc)

Mengetahui,  
Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi Teknik Industri

  
(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T)