

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alif Rosul Insani  
Nim : 1510411174  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT PLN CABANG AMBULU MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan subansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak -pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 27 Juli 2019

Yang menyatakan,



Alif Rosul Insani  
NIM. 15.1041.1174

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASA KONSUMEN  
PT PLN CABANG AMBULU MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Oleh :

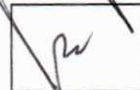
ALIF ROSUL INSANI

NIM. 15.1041.1174

**Pembimbing:**

**Dosen Pendamping Utama : Dr Toni Herlambang,SE, MM**

**Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hermawan, SE,MM**


A square box containing a handwritten signature, crossed out with a diagonal line.A square box containing a handwritten signature, crossed out with a diagonal line.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pt pln cabang ambulu menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Sabtu  
Tanggal : 27 Juli 2019  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
Dr. Nurul Qomariah, SE, MM


NPK : 06 05 426

Anggota 1,

  
Dr. Toni Herlambang, SE, MM

NPK 06 03 425

Anggota 2,

  
Haris Hermawan SE, MM

NPK 15 03 643

Mengesahkan:

Dekan,

  
Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si

NPK 01 09 289

Ketua Jurusan,

  
Haris Hermawan SE, MM

NPK 15 03 643