

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Deviena Rizki Ramadhani  
Nim : 1510411018  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KANTOR POS JEMBER MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan subtransi 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, 26 April 2019

Yang menyatakan,



Deviena Rizki Ramadhani

NIM. 15.1041.1018

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASA KONSUMEN  
KANTOR POS JEMBER MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Oleh :

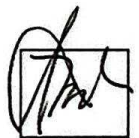
DEVIENA RIZKI RAMADHANI

NIM. 15.1041.1018

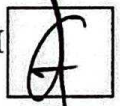
..

**Pembimbing:**

**Dosen Pendamping Utama : Drs.Anwar M.Sc**



**Dosen Pembimbing Pendamping : Akhmad fahrur rozi SE,MM**



## PENGESAHAN

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

Hari : Senin  
Tanggal : 13 Mei 2019  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Budi Santoso SE,MM  
NPK : 10 03 711

Anggota 1,



Drs. Anwar M.Sc  
NPK 85 03 125

Anggota 2,

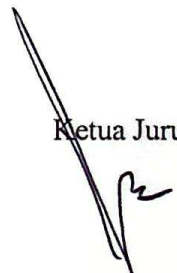


Akhmad Fahrur Rozi, SE,MM  
NPK 19900201 1 1703798

Mengesahkan:

Dekan,  
  
Dr. Arik/Susbiyani. SE, M.S  
NPK 01 09 289  
JEMBER

Ketua Jurusan,

  
Haris Hermawan SE,MM  
NPK 13 03 643