

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ORMAWA TERHADAP  
PELAYANAN KEMAHASISWAAN MENGGUNAKAN  
METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL) IMPORTANCE  
ANALYSIS PERFORMANCE (IPA) DAN CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI)***

**Tugas Akhir  
Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Dari Program Studi S1 Teknik Industri  
Direktorat Kampus Purwokerto  
Universitas Telkom**

**20106082**

**IKHWAN NURULLOH**



**Program Studi S1 Teknik Industri  
Direktorat Kampus Purwokerto  
Universitas Telkom  
Purwokerto  
2025**