

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PENGESAHAN

### IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL DAN QFD UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN PENGIRIMAN PAKET PT. POS INDONESIA PEKANBARU (Studi Kasus : PT. Pos Indonesia Pekanbaru)

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

MUHAMMAD AZIZ AZIZI  
11252102181

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal Juni 2017

Pekanbaru, 21 Juni 2017

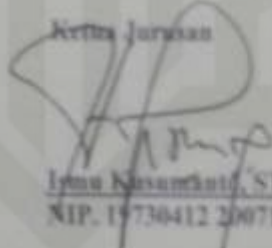
Mengesahkan

Dekan



Dr. Hartono, M.Pd.  
NIP. 19640301 199203 1 003

Ketua Jurusan



Ismu Kusumanto, ST, MT  
NIP. 19730412 200710 1 002

#### DEWAN PENGUJI

Ketua : ISMU KUSUMANTO, ST., MT  
Sekretaris : H. EKIE GILANG PERMATA, ST., M.Sc  
Anggota I : Dr. FITRA LESTARI NORHIZA, ST., M.Eng  
Anggota II : ANWARDI, ST., MT

