

Skripsi:

**Rancang Bangun Sistem Kualitas Pelayanan dengan *Metode Service Quality*
(*ServQual*) pada PT. Karya Mandiri Engineering**

Nama : Faustina Sarche Gratia Semba
NIM : 4193250011
Program Studi : Ilmu Komputer
Jurusan : Matematika

Menyetujui:
Dosen Pembimbing Skripsi,



Said Iskandar Al Idrus, S.Si., M. Si.
NIP. 197703182005011001

Mengetahui:

Fakultas MIPA UNIMED
Dekan,



Dr. Ani Sutiani, M.Si.
NIP. 196807301992032001

Jurusan Matematika
Ketua,



Dr. Hamidah Nasution, M.Si.
NIP. 196707061995122001

Tanggal Lulus: 10 Desember 2025

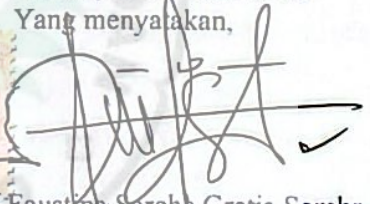
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa naskah skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk dalam naskah telah saya nyatakan dengan benar dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari diketahui dan dapat dibuktikan bahkan ternyata di dalam naskah skripsi ini terdapat unsur jiplakan atau plagiasi maka saya bersedia jika skripsi ini dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Medan, 10 Oktober 2025

Yang menyatakan,




Faustina Sarche Gratia Semba
NIM. 4193250011

THE
Character Building
UNIVERSITY

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Negeri Medan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Faustina Sarche Gratia Semba
NIM : 4193250011
Program Studi : Ilmu Komputer
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Jenis Karya : Skripsi

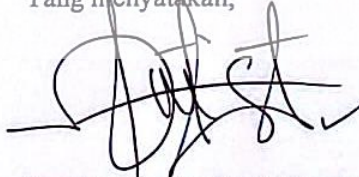
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Negeri Medan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Rancang Bangun Sistem Kualitas Pelayanan dengan *Metode Service Quality (ServQual)* pada PT. Karya Mandiri Engineering

Dengan Hak Bebas Noneksklusif ini Universitas Negeri Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 10 Oktober 2025
Yang menyatakan,



Faustina Sarche Gratia Semba
NIM. 4193250011

RIWAYAT HIDUP



Faustina Sarche Gratia Semba, Penulis skripsi berjudul Rancang Bangun Sistem Kualitas Pelayanan dengan Metode *Service Quality (ServQual)* pada PT. Karya Mandiri Engineering, lahir di Medan pada tanggal 15 Desember 2000. Penulis merupakan anak pertama (dari tiga bersaudara) dari pasangan bapak Dominicus Suherman Semba dan Albinaria Damanik. Penulis memulai pendidikan formal di TK Budi Murni 2 yang diselesaikan pada tahun 2007. Dilanjutkan pendidikan di SD Budi Murni 2 pada tahun 2007 dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Budi Murni 2 pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2016. Selepas SMP, penulis melanjutkan pendidikan di SMA Cahaya pada tahun 2016 dan lulus pada tahun 2019, jurusan IPA. Pada tahun 2019 melalui jalur SBMPTN, penulis diterima menjadi salah satu mahasiswa di Program Studi Ilmu Komputer, Jurusan Matematika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Negeri Medan.