

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN IT PADA REKAM  
MEDIS ELEKTRONIK: PENDEKATAN E-  
SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
ANALYSIS**

***IT SERVICE QUALITY ANALYSIS ON ELECTRONIC  
MEDICAL RECORDS: AN E-SERVQUAL AND IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS APPROACH***

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana

Dari Program Studi S1 Sistem Informasi

Direktorat Kampus Surabaya

Universitas Telkom

Disusun oleh:

**HAFIDA PUSPITA RINI**

**1204210101**



**Universitas  
Telkom**

**PROGRAM STUDI SARJANA KOMPUTER**

**DIREKTORAT KAMPUS SURABAYA**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**SURABAYA**

**2025**