

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA
KUALITAS PELAYANAN TOKO JAYA BEARING
DENGAN METODE *SERVQUAL & IMPORTANCE*
*PERFORMANCE ANALYSIS***

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana
Program Studi Teknik Industri**



Oleh :

EFRIDA ROSALITA

NIM : 17416226201219

**FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA KUALITAS PELAYANAN
TOKO JAYA BEARING DENGAN METODE *SERVQUAL* &
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

*Analysis of Customer Satisfaction at The Service Quality Jaya Bearing Store
With *SERVQUAL* & Importance Performance Analysis Methods*

Tugas Akhir diajukan oleh :

Efrida Rosalita

NIM : 17416226201219

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Buana Perjuangan Karawang

KARAWANG

Karawang, 27 Agustus 2021

Menyetujui :

Pembimbing I,



(Aina Nindiani., S.TP., MT.)

NIDN. 0413057705

Pembimbing II,



(Aris Insan Waluya., ST., MM.)

NIDN. 0424078602

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA KUALITAS PELAYANAN
TOKO JAYA BEARING DENGAN METODE *SERVQUAL* &
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

*Analysis of Customer Satisfaction at The Service Quality Jaya Bearing Store
With *SERVQUAL* & Importance Performance Analysis Methods*

NIM : 17416226201219

Efrida Rosalita

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan untuk memenuhi
sebagian syarat memperoleh gelar sarjana
pada Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 27 Agustus 2021

Menyetujui :

Penguji I,



(Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM.)

NIDN. 0419078903

Penguji II,



(Afif Hakim, S.T., M.T.)

NIDN. 0412098701

Mengetahui :

Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu
Komputer,



(Dr. Ahmad Fauzi, S.Kom., M.Kom.)

NIDN. 0419037701

Koordinator Program Studi,



(Ir. Ade Suhara, ST., MM., IPM.)

NIDN. 0430066901

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Efrida Rosalita menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Toko Jaya Bearing Dengan Metode *Servqual & Importance Performance Analysis***” beserta dengan seluruh isinya adalah merupakan hasil karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Sesuai peraturan yang berlaku saya siap menanggung risiko atau sanksi yang diberikan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam Tugas Akhir ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya,



Karawang, 27 Agustus 2021

Yang Menyatakan,

Efrida Rosalita

NIM. 17416226201219

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena telah melimpahkan karunia kesehatan, kekuatan, dan pertolongan-Nya sehingga memiliki pengetahuan dan kesempatan sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan.

Tugas Akhir ini disusun berdasarkan permasalahan yang penulis angkat menjadi dasar dalam melakukan penelitian, adapun judul Tugas Akhir ini “Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Toko Jaya Bearing Dengan Metode *Servqual & Importance Performance Analysis*” hasil dari penelitian ini sebagai bahan penulis dalam pembuatan naskah Tugas Akhir yang dilaksanakan ditempat Jaya Bearing Karawang yang merupakan salah satu distributor sekaligus *supplier* penjualan yang menyediakan berbagai macam jenis *bearing & belt conveyor* serta komponen perkakas otomotif lainnya.

Tugas Akhir ini bertujuan agar mahasiswa dapat mengidentifikasi sebuah masalah serta dapat menyikapi permasalahan dengan memberikan suatu penyelesaian menggunakan metode yang sesuai & relevan, dan didasari ilmu dan pengetahuan yang telah didapat semasa perkuliahan. Penelitian ini disusun berdasarkan hasil pengamatan dan data yang diperoleh dari perusahaan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
2. Dr. Ahmad Fauzi, S.Kom., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPM., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Ade Asusti Widi Rahayu, S.T., M.T, selaku koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri yang selalu mendukung dan memberikan arahan kepada para mahasiswa & mahasiswi Teknik Industri.
5. Aina Nindiani., S.TP., M.T., selaku Dosen Pembimbing pertama yang senantiasa membimbing serta menerima penulis berkaitan dengan materi penelitian dan metodologi penyelesaian Tugas Akhir.

6. Aris Insan Waluya., S.T., M.M., selaku Dosen Pembimbing kedua yang memberikan arahan dalam penulisan Tugas Akhir.
7. Afif Hakim, S.T., M.T., selaku Dosen Wali yang memberi masukan & bantuan dalam masa perkuliahan di Universitas Buana Perjuangan Karawang.
8. Kedua orang tua yang penulis cintai, almarhum bapak yang menjadi motivasi penulis dalam mencapai impian, ibu serta adik penulis yang selalu menyemangati, memberikan doa terbaik dan menasehati penulis dalam segala hal.
9. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan support penuh.
10. Penanggung jawab Toko Jaya Bearing Karawang (tempat penelitian) yang membantu penulis dalam kebutuhan data penelitian Tugas Akhir.
11. Seluruh teman dan kerabat dekat penulis baik rekan mahasiswa Teknik Industri angkatan 2017 dan rekan alumni mahasiswa Teknik Informatika angkatan 2016 yang memberikan bantuan dan dukungan dalam Tugas Akhir.

Demikian pula penulis memohon maaf apabila terdapatnya kekeliruan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, semoga Penelitian ini dapat bermanfaat baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembaca.

Karawang, 27 Agustus 2021

Penulis,



Efrida Rosalita