

**IMPLEMENTASI *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI TOKO MUTIARA TEKNIK
KARAWANG**

TUGAS AKHIR
diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana
Program Studi Teknik Industri
oleh:

SYARIEF ILHAM HIDAYAT

NIM: 18416226201001



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN
IMPLEMENTASI *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
***ANALYSIS* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TOKO MUTIARA**
TEKNIK KARAWANG

IMPLEMENTATION OF SERVQUAL AND IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT MUTIARA
TEKNIK SHOP KARAWANG

Tugas Akhir diajukan oleh:

Syarief Ilham Hidayat

NIM: 18416226201001

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 23 Mei 2022

KARAWANG
Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



(Ir. Dicky Suryapranatha, S.T., M.T.)

NIDN: 0414097804



(Fitri Sulastris, S.T., M.T.)

NIDN: 0410068604

LEMBAR PENGESAHAN
IMPLEMENTASI *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
***ANALYSIS* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TOKO MUTIARA**
TEKNIK KARAWANG

IMPLEMENTATION OF *SERVQUAL* AND *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT MUTIARA
TEKNIK SHOP KARAWANG

Syarief Ilham Hidayat

NIM: 18416226201001

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan untuk memenuhi
sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

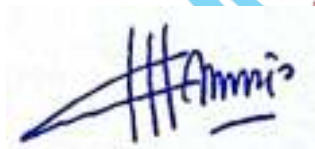
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 23 Mei 2022

Menyetujui:

Penguji I,

Penguji II,



(Annisa Indah Pratiwi., ST., MT)

NIDN: 0402109003



(Afif Hakim, ST., MT)

NIDN: 0412098701

Mengetahui:

Dekan,

Koordinator Program Studi,



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

NIDN: 0430066901



(Ir. Muhamad Sayuti, ST., MT., IPM.)

NIDN: 0419078903

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Syarief Ilham Hidayat menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul **Implementasi *SERVQUAL* Dan *Importance Performance Analysis* Pada Kualitas Pelayanan Di Toko Mutiara Teknik Karawang** beserta dengan seluruh isinya adalah merupakan hasil karya sendiri. Saya tidak akan menjiplak yang tidak sesuai dengan aturan keilmuan yang berlaku pada ruang lingkup masyarakat keilmuan.

Jika tugas akhir ini ternyata melanggar moral ilmu pengetahuan di kemudian hari, atau jika klaim keaslian karya dilakukan oleh pihak lain, saya siap menanggung risiko / sanksi yang diberikan, sesuai dengan peraturan yang berlaku.



Karawang, 23 Mei 2022

Yang Menyatakan,

Syarief Ilham Hidayat