

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
DI STASIUN CIKAMPEK DENGAN METODE
SERVQUAL & TRIZ**

TUGAS AKHIR

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

oleh :

SISWANTONO

NIM : 18416226201345



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS PENINGKATAN PELAYANAN DI STASIUN
CIKAMPEK DENGAN METODE SERVQUAL & TRIZ**

*Analysis of Service Improvement Quality at cikampek Station
Using Servqual & Triz Methods*

Tugas Akhir diajukan oleh :

Siswantono

NIM : 18416226201345

Program Studi Teknik industri

Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 15 November 2022

Menyetujui :

Pembimbing I,



Afif Hakim, S.T., M.T.
NIDN: 0412098701

Pembimbing II,



Amelia Nur Fariza, S.T., M.Sc
NIDN: 04040289024

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PENINGKATAN PELAYANAN DI STASIUN
CIKAMPEK DENGAN METODE SERVQUAL & TRIZ

*Analysis of Service Improvement Quality at cikampek Station
Using Servqual & Triz Methods*

NIM : 18416226201345

Siswantono

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan untuk memenuhi
sebagian syarat memperoleh gelar sarjana
pada Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Buana Perjuangan Karawang
Karawang, 15 November 2022

Penguji I.



Aina Nindiani, S.TP., M.T
NIDN : 0413057705

Penguji II.



Boy Man, S.T., M.T
NIDN : 0417078506

Mengetahui,

Dekan,



Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPM
NIDN : 0430066901
FAKULTAS TEKNIK

Koordinator Program Studi,



Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.M., IPM
NIDN : 0419078903

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Siswantono menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul ***“Analysis of Service Improvement Quality at Cikampek Station Using Servqual & Triz Methods”*** 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 resiko/sanksi yang diberikan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam Proposal Tugas Akhir ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya,



Karawang, 15 November 2022

Yang Menyatakan

Siswantono