

**KUALITAS PELAYANAN SERVIS PADA BENGKEL  
DANU MOTOR MENGGUNAKAN METODE  
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS**

**TUGAS AKHIR**

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

oleh:

**RYAN ARDIANSYAH**

**NIM: 19416226201151**



**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KUALITAS PELAYANAN SERVIS PADA BENGKEL DANU MOTOR  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS**

*Quality of Service at Danu Motor Workshop Using Servqual Method and  
Importance Performance Analysis*

Tugas Akhir diajukan oleh:

**Ryan Ardiansyah**

**NIM: 19416226201151**

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 13 Februari 2023

Menyetujui:

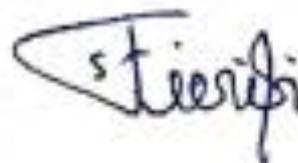
Pembimbing I,



**Ir. Dicky Suryapranatha, S.T., M.T., IPM.**

**NIDN : 0414097804**

Pembimbing II,



**Fitri Sulastri S.T., M.T.**

**NIDN : 0410068604**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KUALITAS PELAYANAN SERVIS PADA BENGKEL DANU MOTOR  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS**

*Quality of Service at Danu Motor Workshop Using Servqual Method and  
Importance Performance Analysis*

**Ryan Ardiansyah**

**NIM: 19416226201151**

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, 13 Februari 2023

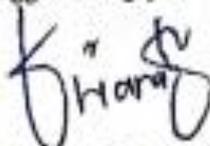
Ketua Penguji,



**Afif Hakim, S.T., M.T.**

**NIDN : 0412098701**

Anggota Penguji I,



**N. Neni Triana, S.T., M.M.**

**NIDN : 0411047706**

Anggota Penguji II,

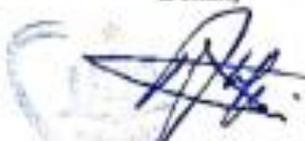


**Ir. Dicky Suryapranatha, S.T., M.T., IPM.**

**NIDN : 0414097804**

Mengetahui,

Dekan,



**Ir. Ade Suhara, S.T., M.T., IPM.**

**NIDN: 0430066901**

Koordinator Program Studi,



**Ir. Muhammad Sayuti, S.T., M.T., IPM., ASEAN, ENG.**

**NIDN: 0419078903**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya Ryan Ardiansyah menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul “Kualitas Pelayanan Servis Pada Bengkel Danu Motor Menggunakan Metode *Servqual* Dan *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 resiko 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, 13 Februari 2023

Yang Menyatakan,



Ryan Ardiansyah

