

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA) DAN KANO**

(Studi Kasus *Dealer* Motor Honda Cemara Agung Motor)

TUGAS AKHIR

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

Oleh :

Aulia Mizan Nugraha

NIM : 17416226201054



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN KANO
(Studi Kasus *Dealer Motor Honda Cemara Agung Motor*)**

*Customer Satisfaction Level Analysis Using Importance Performance Analysis
(IPA) and Kano Methods
(A Case Study at Honda Motor Dealer Cemara Agung Motor)*

Tugas Akhir diajukan oleh :

Aulia Mizan Nugraha

NIM : 17416226201054

Program Studi Teknik Industri

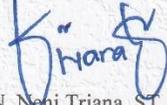
Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 27 Juni 2023

Menyetujui :

Pembimbing I,



N. Neni Triana, ST., MM

NIDN : 0411047706

Pembimbing II,



Fitri Sulastri, ST., MT

NIDN : 0410068604

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN KANO
(Studi Kasus Dealer Motor Honda Cemara Agung Motor)**

*Customer Satisfaction Level Analysis Using Importance Performance Analysis
(IPA) and Kano Methods
(A Case Study at Honda Motor Dealer Cemara Agung Motor)*

Aulia Mizan Nugraha

NIM : 17416226201054

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan untuk memenuhi

Sebagian syarat memperoleh gelar sarjana pada

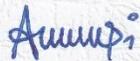
Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 27 Juni 2023

Ketua Penguji,



Ade Astuti Widi Rahayu, MT

NIDN : 0426068405

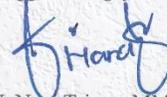
Anggota Penguji 1,



Aina Nindiani, MT

NIDN : 0413057705

Anggota Penguji 2,



N. Neni Triana, MM

NIDN : 0411047706

Mengetahui :

Dekan,



Ir. Ade Suhara, ST., MM

NIDN : 0430066901

Koordinator Program Studi,



Ir. Muhammad Sayuti, ST., MT., IPM., ASEAN. Eng

NIDN : 0419078903

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Aulia Mizan Nugraha menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Kano” 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 dengan peraturan yang berlaku, saya siap menanggung resiko/sanksi yang diberikan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam laporan Tugas Akhir ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya,

Karawang, 27 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Aulia Mizan Nugraha

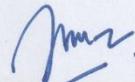
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kesempatan kepada saya, sehingga mampu menyelesaikan laporan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Laporan tugas akhir ini berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Kano” studi kasus *dealer* motor Honda “Cemara Agung”, yang dimana judul ini diangkat dikarenakan rasa keingintahuan penulis terhadap tingkat kepuasan pengunjung *dealer* tersebut. Penulis berharap penelitian ini dapat membantu *dealer* dalam meningkatkan kualitas.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, SE., MM, selaku Rektor - Universitas Buana Perjuangan Karawang
2. Ir. Ade Suhara, ST., MM., IPM, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang
3. Ir. Muhamad Sayuti, ST., MT., IPM., ASEAN. Eng, selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang
4. Ade Astuti Widi Rahayu, ST., MT, selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri, yang menerima penulis dengan baik untuk berkonsultasi
5. N. Neni Triana, ST., MM, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dalam pembuatan tugas akhir
6. Fitri Sulastri, ST., MT, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan tata cara menulis karya ilmiah dengan baik dan benar
7. Bu Dewi, selaku Pimpinan *Dealer* Motor Honda “Cemara Agung”, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir

Karawang, 27 Juni 2023



Aulia Mizan Nugraha