

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN GYM DENGAN METODE
SERVQUAL IPA DAN KAIZEN**

TUGAS AKHIR

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



oleh :

Faisal Nurhidayat

18416226201304

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN GYM DENGAN METODE *SERVQUAL* IPA DAN KAIZEN

*An Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction Gym by Using
Servqual Ipa and Kaizen Methods*

Tugas Akhir diajukan oleh:

Faisal Nurhidayat

NIM: 18416226201304

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

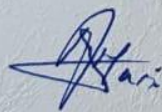
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 02 Agustus 2023

Menyetujui:

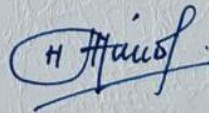
Pembimbing I,

Pembimbing II,



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

NIDN: 0430066901



Hilda Tri Yulianti, S.Pd., M.Pd

NIDN: 0429079204

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

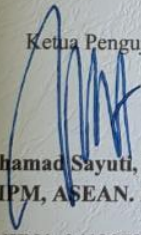
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GYM DENGAN METODE *SERVQUAL* IPA DAN KAIZEN

*An Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction Gym by Using
Servqual Ipa and Kaizen Methods*

Faisal Nurhidayat
NIM: 18416226201304

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, 02 Agustus 2023

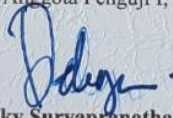
Ketua Penguji,



Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T.,
IPM, ASEAN. Eng

NIDN: 0419078903

Anggota Penguji I,



Ir. Dicky Suryapranatha, M.T

NIDN: 0414097804

Anggota Penguji II,



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

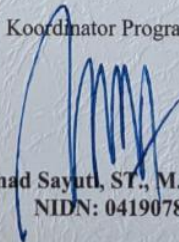
NIDN: 0430066901

Mengetahui

★ Dekan,


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

Koordinator Program Studi,



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

LEMBAR PERNYATAAN

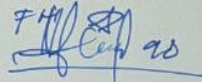
LEMBAR PERNYATAAN

Saya Faisal Nurhidayat menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gym Dengan Metode *Servqual* IPA dan Kaizen**" 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 Tugas Akhir ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya,

Karawang, 02 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Faisal Nurhidayat