

**PENERAPAN *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(IPA) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PELANGGAN DI TEMPAT OLAH
KEBUGARAN**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

PERTIWI

NIM : 17416226201324

KARAWANG



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

PENERAPAN *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DI TEMPAT
OLAH KEBUGARAN

*Application Of Service Quality (Servqual) and Importance Performance
Analysis Method (IPA) To Improve The Quality Of Customer Service At Gym*

Tugas Akhir diajukan oleh :

Pertiwi

NIM : 17416226201324

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 27 Juni 2023

Menyetujui :

Pembimbing I,



Boyman, S.T., M.T.
NIDN: 0417078506

Pembimbing II,



Amelia Nur Fariza, S.T., M.Sc.
NIDN: 0404028902

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

**PENERAPAN *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DI TEMPAT
OLAH KEBUGARAN**

*Application Of Service Quality (Servqual) and Importance Performance
Analysis Method (IPA) To Improve The Quality Of Customer Service At Gym*

Pertiwi

NIM : 17416226201324

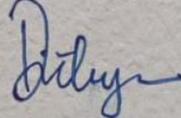
Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan untuk
memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana
pada Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Buana Perjuangan Karawang
Karawang, 27 Juni 2023

Ketua Penguji,



Annisa Indah Pratiwi, M.T
NIDN: 0430066901

Anggota Penguji I,



Ir. Dicky Suryapranatha, M.T
NIDN: 0414097804

Anggota Penguji II,



Boyman, M.T.
NIDN:0417078506

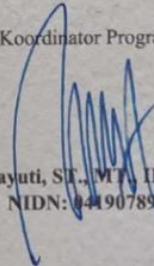
Dekan,



Ir. Ade Suhara, ST., MM.
NIDN: 0430066901

Mengetahui :

Koordinator Program Studi,

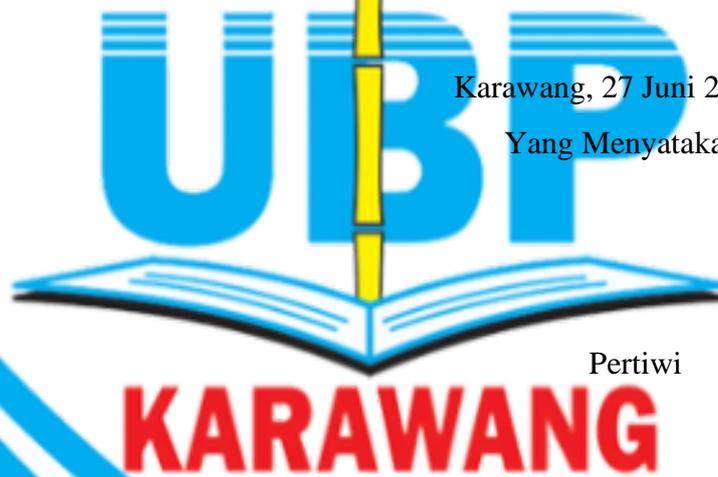


Ir. Muhamad Sayuti, ST., MT., IPM, ASEAN. Eng.
NIDN: 0449078903

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Pertiwi menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan Penerapan *Service Quality* (Servqual) Dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Di Tempat Olah Kebugaran 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, 27 Juni 2023

Yang Menyatakan,

Pertiwi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kesempatan kepada saya, sehingga mampu menyelesaikan usulan proposal tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Usulan tugas akhir ini berjudul “Penerapan *Service Quality* (Servqual) Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Di Tempat Olah Kebugaran” telah selesai sesuai dengan waktu yang diharapkan sebelumnya. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis siap menerima kritik dan saran yang membangun untuk dapat memperbaiki diri dikemudian hari.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Universitas Buana Perjuangan Karawang, untuk itu penulis menghaturkan banyak terima kasih pada semua pihak yang sudah mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, SE., MM, selaku Rektor Universitas BuanaPerjuangan Karawang
2. Bapak Ir. Ade Suhara, ST., MM., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas BuanaPerjuangan Karawang
3. Bapak Muhamad Sayuti, ST., MT., IPM, ASEAN. Eng. selaku Koordinator Program Studi TeknikIndustri Universitas Buana Perjuangan Karawang
4. Ibu Ade Astuti Widi Rahayu, ST., MT, selaku Koordinator Tugas Akhir ProgramStudi Teknik Industri, yang menerima penulis dengan baik untuk berkonsultasi
5. Bapak Boyman, ST., MT, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikanbimbingan dalam pembuatan tugas akhir
6. Ibu Amelia Nur Fariza, S.T., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan tata cara menulis karya ilmiah dengan baik dan benar.
7. Teman-teman prodi Teknik Industri yang selalu memberikan dukungan dalam kegiatan kuliah hingga menyelesaikan tugas akhir.
8. Keluarga yang telah memberikan dukungan dan do'a, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan baik.

9. Pimpinan Tempat Olah Kebugaran, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir.

Karawang, 17 Agustus 2023

