

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN KONSUMEN TOKO ROTI KHASANAH  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL, IPA, DAN CSI**

**TUGAS AKHIR**

**diajukan sebagai usulan pembuatan tugas akhir  
pada Program Studi Teknik Industri**



oleh :

**Aulia Nursyifa**

**19416226201177**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG**

**2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN KONSUMEN TOKO ROTI KHASANAH  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL, IPA, DAN CSI

*Service Quality Analysis on The Level of Customer Satisfaction  
at Khasanah Bakery by SERVQUAL, IPA, and CSI Methods*

Tugas Akhir diajukan oleh :

**Aulia Nursyifa**

**NIM : 19416226201177**

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

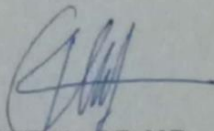
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 13 September 2023

Menyetujui :

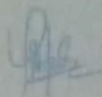
Pembimbing I,

Pembimbing II,



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

**NIDN : 0412098701**



**Akda Zahrotul Wathoni, M.Si**

**NIDN : 0412068904**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN KONSUMEN TOKO ROTI KHASANAH  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL, IPA, DAN CSI**

*Service Quality Analysis on The Level of Customer Satisfaction  
at Khasanah Bakery by SERVQUAL, IPA, and CSI Methods*

**Aulia Nursyifa**

**NIM : 19416226201177**

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 September 2023

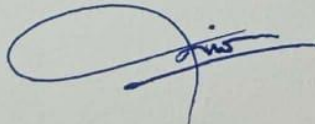
Ketua Penguji,



**Amelia Nur Fariza, S.T., M.Sc**

**NIDN : 0404028902**

Anggota Penguji I,



**Aina Nindiani, S.TP., MT**

**NIDN : 0413057705**

Anggota Penguji II,



**Afif Hakim, S.T., MT**

**NIDN : 0412098701**

Mengetahui :

Dekan,

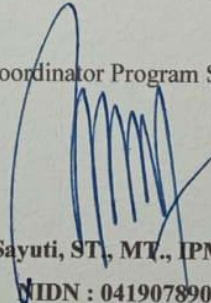


**Ir. Ade Suhara, S.T., M.T., IPM**

**FAKULTAS TEKNIK**

**NIDN : 0430066901**

Koordinator Program Studi,



**Ir. Muhamad Sayuti, ST, MT., IPM., ASEAN., ENG**

**NIDN : 0419078903**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya Aulia Nursyifa menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Toko Roti Khasanah Menggunakan Metode *Servqual*, *Importance Performance Analysis*, Dan *Customer Satisfaction Index*, 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, 13 September 2023

Yang Menyatakan,

**KARAWANG**

Aulia Nursyifa