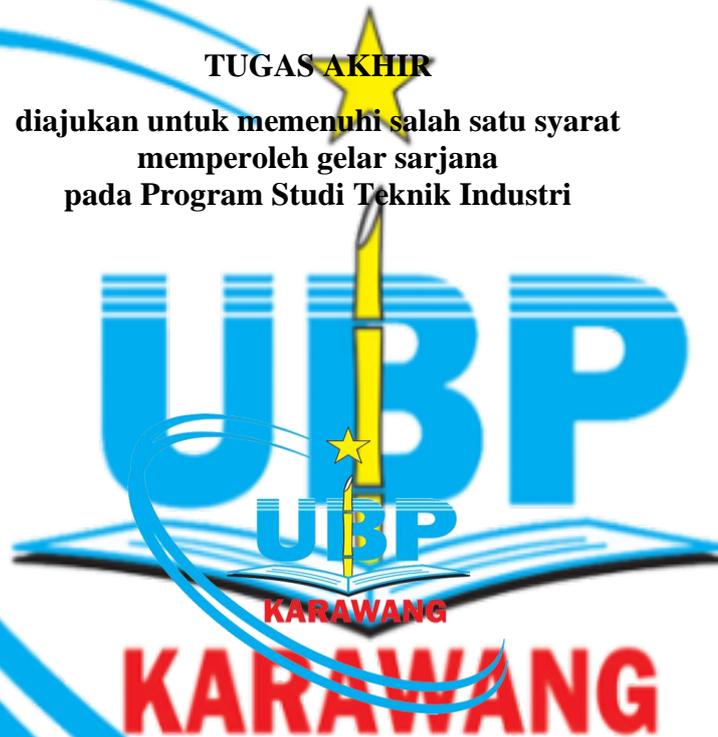


**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
PADA KUALITAS PELAYANAN BENGKEL MEGA
MOTOR MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***

TUGAS AKHIR

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



oleh:

**RAMOT HAMONANGAN AGUSDIAN SITOMPUL
19416226201114**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA KUALITAS PELAYANAN BENGKEL MEGA MOTOR MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

*Analysis of Customer Satisfaction Level on Service Quality of Mega Motor
Workshop Using Importance Performance Analysis Method*

Tugas Akhir diajukan oleh:

Ramot Hamonangan Agusdian Sitompul

NIM: 19416226201114

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 18 Oktober 2023

Menyetujui:

Pembimbing I,



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

NIDN: 0414097804

Pembimbing II,



Boy Man, S.T., M.T.

NIDN: 0417078506

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA KUALITAS PELAYANAN BENGKEL MEGA MOTOR MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

*Analysis of Customer Satisfaction Level on Service Quality of Mega Motor
Workshop Using Importance Performance Analysis Method*

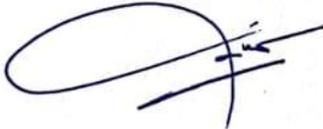
Ramot Hamonangan Agudian Sitompul

NIM: 19416226201114

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, 18 Oktober 2023

Ketua Penguji,



Aina Nindiani, S.TP., M.T.
NIDN: 0413057705

Anggota Penguji I,



Afif Hakim, S.T., M.T.
NIDN: 0412098701

Anggota Penguji II,



Boy Man, S.T., M.T.
NIDN: 0417078506

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

Saya Ramot Hamonangan AgusDian Sitompul menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul **Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Bengkel Mega Motor Menggunakan Metode *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/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, 18 Oktober 2023

Yang Menyatakan,



Ramot Hamonangan AgusDian Sitompul

KARAWANG