

**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan
Kinerja Citygas dengan Metode SURVQUAL, *Customer
Satisfaction Index & Importance Performance Analysis***

TUGAS AKHIR

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



Oleh

Muhammad Rakha Miftahhul Hanif

20416226201210

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
KINERJA CITYGAS DENGAN METODE SURVQUAL, *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX & IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

*Customer Satisfaction Analysis of Citygas Service Performance Using
SURVQUAL Method, Customer Satisfaction Index & Importance Performance
Analysis*

Tugas Akhir diajukan oleh:

Muhammad Rakha Miftahul Hanif

NIM : 20416226201210

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 16 Agustus 2024

Menyetujui:

Pembimbing I,



Ir. Fathurohman, S.Pd., MT.

NIDN: 0430078204

Pembimbing II,



Akda Zahrotul Wathoni, S.Si., M.Si

NIDN: 0412068904

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
KINERJA CITYGAS DENGAN METODE SURVQUAL, *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX & IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

*Customer Satisfaction Analysis of Citygas Service Performance Using
SURVQUAL Method, Customer Satisfaction Index & Importance Performance
Analysis*

Muhammad Rakha Miftahul Hanif

NIM : 20416226201210

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

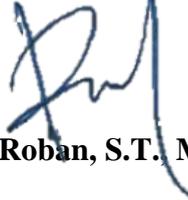
Karawang, 16 Agustus 2024

Ketua Penguji,



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

Anggota Penguji I,



**Roban, S.T. M.T
NIDN: 0420078805**

Anggota Penguji II,



**Ir. Fathurohman, S.Pd., MT.
NIDN: 0430078204**

Mengetahui:

Dekan,



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

NIDN: 0430066901

Koordinator Program Studi,



**Ir. Muhammad Sayuti, S.T., M.T.,
IPM., ASEAN. Eng.**

NIDN: 0419078903

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Muhammad Rakha Miftahhul Hanif menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kinerja Citygas dengan Metode SURVQUAL, *Customer Satisfaction Index & 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 risiko / 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, 16 Agustus 2024
Yang Menyatakan,



Muhammad Rakha Miftahhul Hanif

KATA PENGANTAR

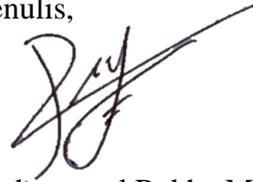
Berisi kata-kata yang terangkai menjadi kalimat pengantar tulisan karya ilmiah. Isi kata pengantar yaitu ucapan puji dan syukur, tujuan penulisan, ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah turut membantu, harapan, tempat dan tanggal, serta nama penulis. Kata pengantar ditulis secara ringkas maksimal dua halaman. Ucapan terima kasih ditujukan kepada:

1. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, SE., MM., Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang,
2. Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPU. Dekan Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang,
3. Ir. Muhammad Sayuti, S.T., M.T., IPM., ASEAN. Eng., Koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Buana Perjuangan Karawang,
4. Annisa Indah Pratiwi, S.T., M.T., Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Buana Perjuangan Karawang,
5. Ir. Fathurohman, S.Pd., MT., Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan pembuatan Tugas Akhir,
6. Akda Zahrotul Wathoni, S.Si., M.Si., Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan tata cara menulis karya ilmiah dengan benar,
7. Seluruh Dosen Fakultas Teknik khususnya program studi Teknik Industri Yang telah memberikan ilmu selama mengikuti kuliah hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada ibu saya yang bernama Ngatiyem selalu memberikan dukungan baik moral dan doa yang terus menerus tanpa hentinya demi menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Ayah saya yang bernama Dwi Linda Haryanto yang selalu memberi dukungan dan doa tanpa henti dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Kepada kakak saya yang bernama Luthfi Ajeng Nurhasanah, S.Pd., Yang selalu memberikan dukungan.
11. Saudara dan sahabat yang salalu mendukung hal-hal yang membangun dan positif.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembaca.

Karawang, 16 Agustus 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters that appear to be 'R' and 'M'.

Muhammad Rakha Miftahhul Hanif