

**NALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA KUALITAS PELAYANAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX
(Studi Kasus: CV. YANEGA MEGAH UTAMA)**

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

Oleh :
SITI MULYANI
NIM : 17416226201021



FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA KUALITAS PELAYANAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX
(Studi Kasus: CV. YANEGA MEGAH UTAMA)**

*Customer Satisfaction Analysis on Quality of Service Using Service Quality
Method And Customer Satisfaction Index
(Case Study: CV. Yanega Megah Utama)*

Tugas Akhir diajukan oleh :

SITI MULYANI

NIM : 17416226201021

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 29 Mei 2024

Menyetujui :

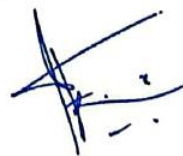
Pembimbing I,



(Dr.Ir. N. Neni Triana, ST., M.M)

NIDN: 0411047706

Pembimbing II,



(Amelia Nur Fariza, S.T., M.Sc)

NIDN: 0404028902

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA KUALITAS PELAYANAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX

(Studi Kasus: CV. YANEGA MEGAH UTAMA)

*Customer Service Analysis on Quality of Service Using Service Quality
Methode And Customer Satisfaction Index
(Case Study: CV. Yanega Megah Utama)*

NIM : 17416226201021

SITI MULYANI

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, 29 Mei 2024

Penguji I,



(Ir. Ade Suhara, ST., MM., IPM)
NIDN: 0414097804

Penguji II,



(Fitri Sulastri., ST., MT)
NIDN: 0410068604

Mengetahui :

Dekan,



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

Koordinator Program Studi



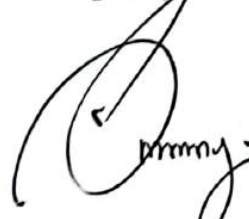
Ir. Muhammad Sayuti., ST.,
IPM., ASEAN., Eng.
NIDN : 0414097804

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Siti Mulyani menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul **"Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: CV. YANEGA MEGAH UTAMA) Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* 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, 29 Mei 2024
Yang Menyatakan,



Siti Mulyani

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyusun dan menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Service Quality Customer Satisfaction Index* Di CV. Yanega Megah Utama ” sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S1.

Tugas Akhir ini bertujuan agar mahasiswa dapat mengidentifikasi suatu masalah dan memberikan penyelesaian masalah dengan menggunakan metode yang sesuai dan relevan, Penelitian ini disusun berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian dengan data yang diperoleh langsung dari perusahaan. Oleh karena itu Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, SE., MM. Selaku Rektor Universitas Buana perjuangan Karawang.
2. Bapak Ir. Ade Suhara, ST., MM, IPM Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Buana perjuangan Karawang dan Penguji Sidang 1 Tugas Akhir.
3. Bapak Muhammad Sayuti. MT, IPM., ASEAN., Eng. Selaku Koordinator Teknik Industri dan selaku Wali dosen penulis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Ibu Dr. N. Neni Triana, ST., MM. Selaku dosen pembimbing 1 Tugas Akhir yang senantiasa mengarahkan dan memberikan masukan kepada penulis.
5. Ibu Amelia Nur Fariza, S.T., M.Sc. Selaku dosen pembimbing 2 tugas akhir dalam cara penulisan karya ilmiah secara baik dan benar.
6. Ibu Fitri Sulastri., ST., MT Selaku Penguji Sidang ke 2 Tugas Akhir.
7. Ibu Ade Astuti Widi Rahayu, S.T., MT sebagai Koordinator Tugas Akhir Angkatan 2017 yang telah memberikan support kepada mahasiswa termasuk kepada saya selaku penulis.
8. Bapak Budi Waluyo selaku Pemilik dan pendamping lapangan di CV. Yanega Megah Utama.
9. Kepada diri saya sendiri yang telah mampu berusaha dan berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana serta selalu bersyukur atas limpahan rahmat dari Allah SWT mampu bertahan dan terus semangat sampai pada titik ini.

10. Rekan-Rekan seperjuangan Teknik Industri angkatan 2017 yang telah saling memberikan saran dan tanggapan dalam penulisan karya ilmiah.
11. Rahman Hakim Saputra, Kasan Nofha dan Gusti Pratama selaku mentor rekan seperjuangan yang telah mengapresiasi waktunya untuk memberikan masukan.
12. Suho, Xiumin, Chen, Baekhyun, Chanyeol, D.O, Kai, dan Sehun selaku member EXO yang telah memberikan hiburan dan memberikan semangat.

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

Karawang, 29 Mei 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Siti Mulyani' with a stylized flourish at the end.

Siti Mulyani