

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN LAUNDRY
DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN SERVICE
*QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX***

TUGAS AKHIR

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

oleh:

**Rakhe Indra Khoeron
NIM: 17416226201271**



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

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*

*ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LAUNDRY USING SERVICE
QUALITY APPROACH AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX*

Tugas Akhir diajukan oleh:

Rakhe Indra Khoeron

NIM: 17416226201271

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 20 AGUSTUS 2024

Menyetujui:

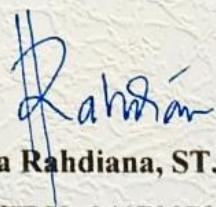
Pembimbing I,



Afif Hakim, ST., MT.

NIDN: 0412098701

Pembimbing II,



Nana Rahdiana, ST., MT.

NIDN: 0417037903

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LAUNDRY USING SERVICE QUALITY APPROACH AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX

Rakhe Indra Khoeron

NIM: 17416226201271

Tugas Akhir telah diterima dan disahkan untuk memenuhi

sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana

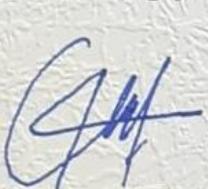
pada Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 20 Agustus 2024

Ketua Penguji,



Afif Hakim, ST., MT.

NIDN: 0412098701

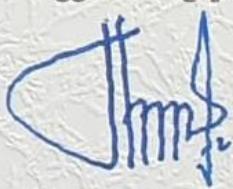
Anggota Penguji I,



Ir. Ade Suhara, ST., MM., IPU.

NIDN: 0430066901

Anggota Penguji II,



Karnadi, S.T.M.T.

NIDN: 0407049402

Mengetahui:

Koordinator Program Studi,



Dekan,
UBP
KARAWANG
[Signature]

Ir. Ade Suhara, ST., MM., IPU.

NIDN: 0430066901

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

NIDN: 0419078903

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Rakhe Indra Khoeron menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Laundry Dengan Menggunakan Pendekatan 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 Proposal Tugas Akhir ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya.

Karawang, 20 Agustus 2024

Yang Menyatakan,



Rakhe Indra Khoeron

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kesempatan kepada saya, sehingga mampu menyelesaikan laporan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Laporan tugas akhir ini berjudul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Laundry Dengan Menggunakan Pendekatan Service Quality dan Customer Satisfaction Index”**, yang dimana judul ini diangkat dikarenakan rasa keingintahuan penulis terhadap tingkat kepuasan pengunjung Laundry tersebut. Penulis berharap penelitian ini dapat membantu bisnis ini dalam meningkatkan kualitas.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Universitas Buana Perjuangan Karawang, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang sudah mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, SE., MM, selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang
2. Ir. Ade Suhara, ST., MM., IPM, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang
3. Ir. Muhamad Sayuti, ST., MT., IPM., ASEAN. Eng, selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang
4. Ade Astuti Widi Rahayu, ST., MT, selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri, yang menerima penulis dengan baik untuk berkonsultasi
5. Afif Hakim, ST., MT, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dalam pembuatan tugas akhir
6. Nana Rahdiana, ST., MT, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan tata cara menulis karya ilmiah dengan baik dan benar
7. Keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir.
8. Pertiwi, ST., teman seperjuangan saya dari awal perkuliahan sampai saat ini yang selalu mengingatkan dan menemani dalam mengerjakan skripsi, yah walaupun saya seringkali patah semangat dan selalu menghindar saat diajak

untuk mengerjakan skripsi. Terimakasih yang sebesar-besarnya ya tiw yang kawaii dan baik hati, tidak sompong k , rajin menabung, dikit wibu dan introvert, saya doakan tiwi dapat jodoh yang baik hati, setia, kaya raya, ganteng, sehat wal afiat, taqwa, pokoknya yang sesuai keinginan kamu lah ya.. dan juga semoga semua harapan dan keinginannya terwujud di tahun ini, dimudahkan segala urusannya, disayangi banyak orang, ga ada yang buli lagi. Aaamiiinnn.

9. Pak Dion, selaku owner *Laundry* “Dokter Cuci”, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir

Karawang, 20 Agustus 2024



Rakhe Indra Khoeron