

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

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memnuhi 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  
MENGUNAKAN 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:

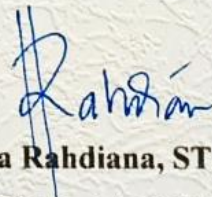
Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Afif Hakim, ST., MT.**

**NIDN: 0412098701**



**Nana Rahdiana, ST., MT.**

**NIDN: 0417037903**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN LAUNDRY DENGAN  
MENGUNAKAN 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:

Dekan,



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

**NIDN: 0430066901**

Koordinator Program Studi,



**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 Satifaction 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 Satifaction 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 sombong 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