

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
LOGISTIK DAN PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS
PADA PERUSAHAAN THIRD PARTY LOGISTICS**

(Studi Kasus: PT. Hikari Ekspres Logistics)

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

BARIK ALMAROGI MUKTI

NIM: 17416226201309



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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN LOGISTIK DAN
PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS PADA PERUSAHAAN
THIRD PARTY LOGISTICS
(STUDI KASUS PT. HIKARI EKSPRESS LOGISTICS)**

*Measurement of Logistic Service User Satisfaction and Quality Improvement
Design in Third Party Logistics Companies
(A Case Study at PT. Hikari Express Logistics)*

Tugas Akhir diajukan oleh:

Barik Al-Marogi Mukti

NIM: 17416226201309

Program Studi Teknik Industri

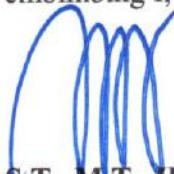
Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 27 Agustus 2024

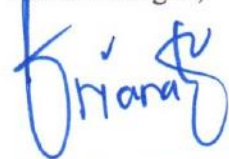
Menyetujui:

Pembimbing I,



**Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM., ASEAN., ENG.
NIDN: 0419078903**

Pembimbing II,



**Dr. Ir. N. Neni Triana, S.T., M.M.
NIDN: 0411047706**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN LOGISTIK DAN
PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS PADA PERUSAHAAN
THIRD PARTY LOGISTICS
(STUDI KASUS PT. HIKARI EKSPRESS LOGISTIK)**

*Measurement of Logistic Service User Satisfaction and Quality Improvement
Design in Third Party Logistics Companies
(A Case Study at PT. Hikari Express Logistics)*

NIM: 17416226201309

Barik Al-Marogi Mukti

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan untuk memenuhi
sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Buana Perjuangan Karawang
Karawang, 27 Agustus 2024

Ketua Penguji,



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

Anggota Penguji I,



Karnadi, S.T., M.T.
NIDN: 0407049402

Anggota Penguji II,



**Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM.,
ASEAN., ENG.**
NIDN: 0419078903

Mengetahui,

Dekan,



Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPU.
NIDN: 0430066901

Koordinator Program Studi,



Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM., ASEAN., ENG.
NIDN: 0419078903

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Barik Al-Marogi Mukti menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul **“Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Logistik dan Perancangan Perbaikan Kualitas pada Perusahaan *Third Party Logistics* (Studi Kasus PT. Hikari Ekspres Logistics)”** 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 dikemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam Proposal Tugas Akhir ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya.

Karawang, 27 Agustus 2024

Yang Menyatakan,

Barik Al-Marogi Mukti

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim...

Puji dan rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas taufik, hidayah, dan inayah-Nya serta curahan nikmat batiniah dan lahiriah yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Logistik dan Perancangan Perbaikan Kualitas pada Perusahaan *Third Party Logistic* (Studi Kasus: PT. Hikari Ekspres Logistics)”**. Dan tidak lupa pula sholawat dan salam penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentunya penulis telah banyak mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
2. Bapak Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPU., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang. Beliau juga merupakan dosen wali penulis, penulis haturkan banyak terima kasih, mulai dari semester awal sampai pada semester akhir penulis selalu berkonsultasi dan mendapatkan banyak masukan perihal perkembangan akademik.
3. Bapak Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM., ASEAN., ENG. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang. Beliau juga merupakan dosen pembimbing I penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis haturkan banyak terima kasih karena dengan bimbingan, arahan, dan masukan beliau akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

4. Ibu Ade Astuti Widi Rahayu, S.T., M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir ini, terima kasih telah memberikan banyak motivasi dan semangatnya khususnya kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Dr. Ir. N. Neni Triana, S.T., M.M., selaku dosen pembimbing II penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih telah memberikan banyak masukan mengenai tata cara penulisan yang baik dalam menyusun Tugas Akhir.
6. Seluruh dosen Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang yang selalu ikhlas dalam mentransferkan ilmu pengetahuan kepada mahasiswanya. Semoga buah dari keikhlasan itu dapat menjadi amal jariyyah yang tak akan terputus sampai hari akhir.
7. Bapak Yogi, selaku Koordinator Area PT. Hikari Ekspres Logistics yang telah membantu penulis dalam perizinan untuk penelitian Tugas Akhir, serta memberikan banyak masukan dalam penelitian ini.
8. Kedua orang tua penulis, bapak Wawan (*almarhum*) dan ibu Hj. Emah yang tak henti-hentinya dalam memanjatkan do'a terkasihnya untuk anaknya agar menjadi anak yang berilmu dan berbakti kepada orang tua, bangsa, dan agama.
9. Seluruh rekan-rekan satu perjuangan, mahasiswa Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang angkatan 2017, khususnya kelas TI 17 F.

Dengan segala kerendahan hati, penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan masukannya dari berbagai pihak untuk memperbaiki Tugas Akhir ini. Harapan penulis, semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dunia akademik demi tercapainya insan yang *Ulul Albab*. Amin...

Karawang, 27 Agustus 2024

Barik Al-Marogi Mukti