

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
TOKO BAJU HOLD THIS HOPE DENGAN METODE
SERVQUAL DAN IPA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi syarat

Meperoleh gelar sarjana

Program Studi Teknik Industri



Oleh :

MUHAMMAD RIZKI MAULANA

18416226201160

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TOKO BAJU HOLD
THIS HOPE DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA

*Analysis of Customer Satisfaction Level of Hold This Hope Clothing Store
Using Servqual and IPA Methods*

Muhammad Rizki Maulana
NIM: 18416226201160

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, 24 Januari 2025

Anggota Penguji I,

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

Anggota Penguji II,

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

Ketua Penguji,

Aina Nindiani, S.TP., MT.
NIDN: 0413057705

Mengetahui:

Dekan,

Ir. Ade Suhara, S.T., M.T., IPU., ASEAN, ENG.
NIDN: 416200009

Koordinator Program Studi,

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

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TOKO BAJU HOLD
THIS HOPE DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA

*Analysis of Customer Satisfaction Level of Hold This Hope Clothing Store
Using Servqual and IPA Methods*

Tugas Akhir diajukan oleh:

Muhammad Rizki Maulana

NIM: 18416226201160

Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 24 Januari 2025 Menyetujui:

Pembimbing I,

(Aina Nindiani, S.TP., MT.)

NIDN: 0413057705

Pembimbing II,

(Akda ZW, S.Si., M.Si.)

NIDN: 0412068904

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Muhammad Rizki Maulana menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TOKO BAJU HOLD THIS HOPE DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA” 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, 24 Januari 2025

Yang Menyatakan,

Muhammad Rizki Maulana

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb. Salam Sejahtera bagi kita semua, mari kita panjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya yang luar biasa sehingga Peneliti mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam kita panjatkan atas baginda Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua selaku umatnya senantiasa memperoleh syafaatnya di hari akhir.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana (S1) Program Studi Teknik Industri Fakultas teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang. Selama penelitian ini, tentu tidak terlepas dari pihak – pihak yang berperan secara langsung atau tidak langsung. Maka dari itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
2. Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPU., ASEAN, ENG. Dekan Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM., ASEAN, ENG. Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Annisa Indah Pratiwi, S.T., M.T. Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Aina Nindiani, S.TP., MT. Dosen Pembimbing I Tugas Akhir yang telah memberi arahan, bantuan dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir dengan Baik.
6. Akda ZW, S.Si., M.Si. Dosen Pembimbing II Tugas Akhir yang telah membantu Peneliti dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Orang Tua dan Adik saya yang telah memberi dukungan moral serta doa selama peneliti menjalani Pendidikan S1 Teknik Industri di Universitas Buana Perjuangan Karawang.
8. Toko Hold This Hope yang senantiasa membantu memudahkan dalam kebutuhan penelitian.
9. Keluarga Besar Pawirorejo yang telah memberikan saya motivasi dalam menyelesaikan studi saya.

10. Keluarga Besar Bapak Rohadi yang telah memberikan semangat serta motivasi dalam penyelesaian tugas akhir.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penelitian Tugas Akhir ini masih terdapat banyak sekali kesalahan dan kekurangan, oleh sebab itu kritik dan saran sangat diperlukan sekali oleh. Peneliti dengan harapan untuk memperbaiki Tugas Akhir ini. Semoga hasil dari penelitian ini bisa bermanfaat bagi khalayak banyak. Sekian, terima kasih Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Karawang, 24 Januari 2025

Yang Menyatakan,

Muhammad Rizki Maulana