

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KONFEKSI NIPULBI
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
DAN IPA**

TUGAS AKHIR

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



Oleh:
SUPADI
18416226201339

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

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN KONFEKSI NIPULBI DENGAN MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL DAN IPA**

*An Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction at Nipulbi
Confectionery by Using SERVQUAL and IPA Methods*

Tugas Akhir diajukan oleh:

Supadi

18416226201339

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 12 Juni 2025

Menyetujui:

Pembimbing I,



Aina Nindiani, S.TP., M.T.
NIDN: 0413057705

Pembimbing II,



Aris Insan Waluya, S.T., M.M.
NIDN:0424078602

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KONFEKSI NIPULBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IPA

*An Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction at Nipulbi
Confectionery by Using SERVQUAL and IPA Methods*

Supadi

NIM: 18416226201339

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

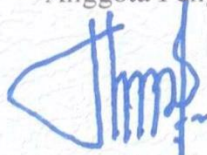
Karawang, 12 Juni 2025

Ketua Penguji,



Ir. Annisa Indah Pratiwi, S.T., M.T.
NIDN: 0402109003

Anggota Penguji I,



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

Anggota Penguji II,



Aina Nindiani, S.TP., M.T.
NIDN: 0413057705

Mengetahui:

Dekan,



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

Koordinator Program Studi,



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

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Supadi menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KONFEKSI NIPULBI DENGAN MENGGUNAKAN 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, 12 Juni 2025

Yang Menyatakan,



Supadi

KATA PENGANTAR

Puji syukur marilah kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas taufiq, hidayah dan inayah-Nya kita semua senantiasa berada dalam sehat wal'afiat, sehingga penulis dapat menyusun Tugas Akhir ini. Shalawat serta salam selalu kita curahkan atas baginda alam Nabi Muhammad SAW, semoga kita selaku umatnya senantiasa memperoleh syafaatnya di hari akhir nanti.

Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat kelulusan Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang tahun 2025. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentunya penulis tidak terlepas daripada bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
2. Ir. Ade Suhara, S.T., M.T., 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. Ir. Annisa Indah Pratiwi, S.T., M.T. Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Aina Nindiani, S.TP., M.T. Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan pembuatan Tugas Akhir.
6. Aris Insan Waluya, S.T., M.M. Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan tata cara menulis karya ilmiah dengan benar.
7. Ir. Dicky Suryapranatha, S.T., M.T. Dosen Pembimbing Akademik.
8. Orang Tua dan keluarga besar Bapak Karyono yang senantiasa memberikan dukungan moral serta moril selama peneliti menjalani Pendidikan S1 Teknik Industri di Universitas Buana Perjuangan Karawang.
9. Saiful Ardi selaku pemilik Konfeksi Nipulbi yang senantiasa membantu selama proses penelitian.
10. Teman-teman saya yang selalu memberikan semangat positif selama saya mengerjakan tugas akhir.

11. Terakhir kepada seseorang yang tidak bisa penulis sebut namanya, yang selalu memberikan semangat dan yang selalu berkata akan menunggu hingga kelulusan penulis, walaupun nyatanya ia tidak mampu menunggu proses ini hingga akhir. Terima kasih untuk patah hati yang diberikan saat penyusunan skripsi ini. Guru terbaik yaitu pengalaman pendewasaan untuk belajar ikhlas, sabar dan memahami arti kehilangan sebagai bentuk proses penempaan diri untuk menghadapi dinamika hidup. Karena hidup setiap harinya adalah pembelajaran, pada akhirnya setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, oleh sebab itu kritik dan saran sangat kami harapkan untuk memperbaiki Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi, bagi para pembaca.

Karawang, 12 Juni 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Supadi', with a stylized, flowing script.

Supadi