

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN  
DIMENSI *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DENGAN  
MENGUNAKAN METODE KANO PADA PT  
PEGADAIAN**

**TUGAS AKHIR**

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



Oleh  
**VICKY FERDIANSYAH**  
**21416226201032**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN DIMENSI *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DENGAN MENGGUNAKAN METODE KANO  
PADA PT PEGADAIAN**

*An Analysis of Service Quality Based on Service Quality Dimensions (Servqual)  
by Using The Kano Method at PT. Pegadaian*

Tugas Akhir diajukan oleh:

**Vicky Ferdiansyah**

**NIM: 21416226201032**

Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik  
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 22 Juli 2025

Menyetujui:

Pembimbing I,



**Ir. Afif Hakim, S.T., M.T**  
NIDN: 0412098701

Pembimbing II,



**Amallia, S.T., M.T**  
NIDN: 0411019304

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN DIMENSI *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DENGAN MENGGUNAKAN METODE KANO PADA PT PEGADAIAN

*An Analysis of Service Quality Based on Service Quality Dimensions (Servqual)  
by Using The Kano Method at PT. Pegadaian*

**Vicky Ferdiansyah**

**NIM: 21416226201032**

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, 22 Juli 2025

Ketua Penguji,



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

Anggota Penguji I,



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

Anggota Penguji II,



**Ir. Afif Hakim, S.T., M.T**  
NIDN: 0412098701

Mengetahui,

Dekan,



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

Koordinator Program Studi,



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

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya **Vicky Ferdiansyah** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang saya tulis dengan judul **Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) dengan Menggunakan Metode Kano pada PT Pegadaian** 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, 22 Juli 2025

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Vicky Ferdiansyah', written over a faint star-shaped watermark.

Vicky Ferdiansyah

## 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 (skripsi) ini. Shalawat serta salam selalu kita curahkan atas baginda alam Nabi Muhammad SAW, semoga kita selaku ummatnya senantiasa memperoleh syafaatnya di hari akhir nanti. 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, selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang,
2. Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPU, ASEAN. Eng, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang,
3. Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM., ASEAN. Eng, selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Buana Perjuangan Karawang,
4. Annisa Nurizzati, S.T., M.Sc, selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Buana Perjuangan Karawang,
5. Ir. Afif Hakim, S.T., M.T, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan pembuatan Tugas Akhir,
6. Amallia, S.T., M.T, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan tata cara menulis karya ilmiah dengan benar,
7. Pihak Manajemen, Staff dan Karyawan PT Pegadaian UPC Cepu yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk menyelesaikan tugas akhir,
8. Ibu Siti Aisyah dan Bapak Parmin, selaku orang tua penulis terimakasih atas semangat, doa, cinta, motivasi, dan pengorbanan serta nasehat yang tiada habisnya, terimakasih telah menjadi orangtua yang sempurna,
9. Atma Tareh Efendi, S.Pd, selaku saudara/kakak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan dalam menyusun tugas akhir ini,
10. Semua anggota kelompok Bhinneka Sinergi yang memberikan dukungan dan tetap solid dari awal perkuliahan sampai semester akhir ini.

11. Wiwin Yulia Ningsih, terimakasih selalu kebersamai penulis, mendukung, dan selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembaca.

Karawang, 09 Juli 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Vicky Ferdiansyah', written in a cursive style.

Vicky Ferdiansyah