

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPPA COFFEE DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Teknik
dari program Studi Teknik Industri**



Oleh
MOHAMAD RAMDANI FIRMANSYAH
18416226201183

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

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPPA COFFEE DENGAN
METODE SERVICE QUALITY DAN QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT

*An Analysis of Keppo Coffee Service Quality Using the Service Quality and
Quality Function Deployment Methods*

Tugas Akhir diajukan oleh:

Mohamad Rammdani Firmansyah
18416226201183

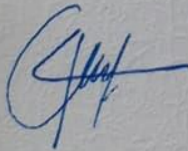
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 25 Juli 2025

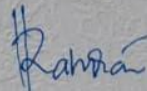
Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



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



Dr. Nana Rahdiana, S.T., M.T
NIDN. 0417037903

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPPA *COFFEE* DENGAN
METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION*
DEPLOYMENT

*An Analysis of Keppo Coffee Service Quality Using the Service Quality and
Quality Function Deployment Methods*

Mohamad Ramdan Firmansyah

18416226201183

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan untuk memenuhi
Sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik
dari pada Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Buana Perjuangan Karawang

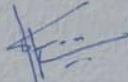
Karawang, 25 Juli 2025

Ketua Penguji,



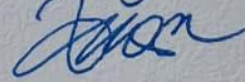
Aina Nindiani, S.TP., M.T
NIDN: 0413057705

Anggota Penguji I,



Amelia Nur Fariza, S.T., M.Sc
NIDN: 0404028902

Anggota Penguji II,



Annisa Nurizzati, S.T., M.Sc.
NIDN: 0411118906

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 **Mohamad Ramdani Firmansyah** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Keppo Coffe Dengan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment** beserta dengan seluruh isinya adalah merupakan hasil karya sendiri. Saya tidak melakukan menirukan 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, 25 Juli 2025

Yang Menyatakan,

Mohamad Ramdani Firmansyah

KATA PENGANTAR

Berkata kata-kata yang terangkai menjadi kalimat pengantar tulisan karya ilmiah. Isi kata pengantar yaitu ucapan puji dan syukur, tujuan penulisan, ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah turut membantu, harapan, tempat dan tanggal, serta nama penulis. Kata pengantar ditulis secara ringkas maksimal dua halaman. Ucapan terima kasih ditujukan kepada:

1. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, SE., 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 Fakultas Teknik, Universitas Buana Perjuangan Karawang,
4. Annisa Indah Pratiwi, S.T., M.T., Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Buana Perjuangan Karawang,
5. Ir. Afif Hakim, S.T.M.T., Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan pembuatan Tugas Akhir,
6. Dr. Nana Rahdiana, S.T.M.T., Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan tata cara menulis karya ilmiah dengan benar,
7. Dr. Ir. N. Neni Triana, S.T, yang telah menjadi wali dosen saya selama ini telah memberikan perhatian, bimbingan dan nasihat yang sangat berharga bagi saya dalam menjalani perkuliahan dan menyusun rencana studi. Terima kasih atas kesabarannya.
8. Keluarga tercinta Ibu Nurjanah Alfitrah dan Bapak Deni Iskandar, yang telah memberikan doa serta dukungannya kepada saya selama menjalani dari awal hingga lulus perkuliahan ini.
9. Efra Elya Nurfatimah, selaku adik saya yang selalu memberikan support dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
10. Abdulloh Mustafa, Haffid Mizan, Yopi Tia, Harry Fitriyan dan Suci Fitriani, selaku rekan yang selalu bersedia untuk membantu dan memberikan semangat kepada saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Rekan anggota TI18C, yang saling memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Universitas Buana Perjuangan Karawang Jurusan Teknik Industri Angkatan 2018, atas kebersamaanya dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

.

Karawang, 25 Juli 2025

Penulis,

Mohamad Ramdani Firmansyah