

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA KUALITAS PRODUK
& KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *PARTIAL
LEAST SQUARE- STRUCTURAL EQUATION MODELING (PLS-SEM)*
& *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)***

TUGAS AKHIR

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

oleh :

GIBRAN SALIHAMIDZIC

18416226201194



**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN *PARTIAL - STRUCTURAL EQUATION MODELING (PLS-SEM) & CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*

*Customer Satisfaction Analysis on Product Quality and Service Quality Using Partial
Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and Customer Satisfaction
Index (CSI)"*

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Gibran Salihamidzic

18416226201194

Program Studi Teknik Industri

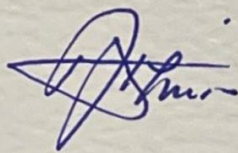
Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 04 Juli 2025

Menyetujui :

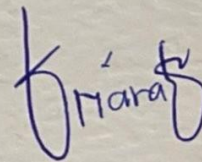
Pembimbing I,



Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPU, ASEAN.Eng

NIDN : 0430066901

Pembimbing II,



Dr. Ir. N. Neni Triana, S.T., M.M.

NIDN : 0411047706

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN *PARTIAL - STRUCTURAL
EQUATION MODELING (PLS-SEM) & CUSTOMER SATISFACTION INDEX
(CSI)*

*Customer Satisfaction Analysis on Product Quality and Service Quality Using Partial
Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and Customer Satisfaction
Index (CSI)"*

Gibran Salihamidzie

18416226201194

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan untuk memenuhi

Sebagian syarat memperoleh gelar sarjana pada

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

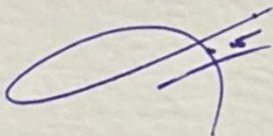
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 25 Juli 2025

Ketua Penguji

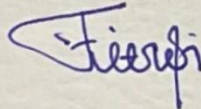
Anggota Penguji I

Anggota Penguji II



Aina Nindiani, S.TP., M.T.

NIDN : 0413057705



Ir. Fitri Sulastri, S.T., M.T.

NIDN : 0410068604



Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPU, ASEAN.Eng

NIDN : 0430066901

Mengetahui :

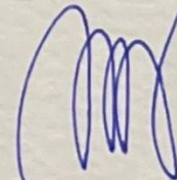
Dekan,

Koordinator Program Studi,



Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPU, ASEAN.Eng

NIDN : 0430066901



Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T, IPM., ASEAN.Eng

NIDN: 0419078903

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Gibran Salihamidzic menyatakan & sesungguhnya bahwa Proposal Tugas Akhir itu saya tulis & judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Produk & kualitas Pelayanan Menggunakan *Partial Least Square - Structural Equation Modeling (Pls-Sem) & Customer Satisfaction Index (CSI)***” beserta & seluruh isinya ialah merupakan hasil karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan itu tidak sesuai & etika keilmuan itu berlaku pada masyarakat keilmuan.

Sesuai peraturan itu berlaku saya siap menanggung resiko/sanksi itu diberikan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan pada Proposal Tugas Akhir ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya.

Karawang, 04 juli 2025
Penulis Menyatakan,

Gibran Salihamidzic

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Itu Maha Esa, itu telah menyampaikan nikmat & karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Proposal Tugas Akhir itu Berjudul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Produk & kualitas Pelayanan Menggunakan *Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* & *Customer Satisfaction Index (CSI)*** dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, SE., MM., selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
2. Bapak Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPU, ASEAN.Eng, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Bapak Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM., ASEAN.Eng selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Ir. Ibu Anissa Indah Pertiwi, S.T., M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Bapak Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPU, ASEAN.Eng selaku Dosen Pembimbing I itu telah menyampaikan bimbingan pembuatan laporan Tugas Akhir.
6. Dr.Ir. Ibu N. Neni Triana, S.T., M.M selaku Dosen Pebimbing II itu telah menyampaikan bimbingan pembuatan laporan Tugas Akhir.
7. Bapak Jamroni & Ibu Luki Sandrasari beserta keluarga yang telah mendidik dan membesarkan dengan penuh kasih sayang dan selalu memberikan dukungan, doa serta senantiasa sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Bapak Ade Sutisna, Selaku Area Head PGN Area Karawang.
9. Ka Fitria Yuanawati, selaku mentor serta pembimbing lapangan yang telah banyak memberikan ilmu & membantu dalam penyusunan tugas akhir.
10. Seluruh Perwira & TAD PGN Area Karawang yang telah banyak memberikan ilmu serta dorongan dalam penyusunan tugas akhir.

11. Teman – teman TI 18H yang selalu membantu & menyampaikan semangat pada menyelesaikan Tugas Akhir.
12. Semua pihak itu tidak bisa penulis sebutkan satu persatu itu telah banyak menyampaikan dukungan & motivasi pada pengerjaan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh Karena itu, kritik & saran itu membangun sangat diperlukan penulis agar penyusunan Proposal Tugas Akhir menjadi lebih baik. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak itu berkepentingan & hasil penulisan ini.

Karawang, 04 Juli 2025

Penulis Menyatakan

Gibran Salihamidzic