

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KERO APPAREL
DENGAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS**

TUGAS AKHIR

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



oleh:
**YOPI TIA HERMAWAN
18416226201164**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KERO APPAREL DENGAN
METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

*Kero Apparel Service Quality Analysis Using Servqual and Importance
Performance Analysis Methods*

Tugas Akhir diajukan oleh:

Yopi Tia Hermawan

18416226201164

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 12 Agustus 2025

Menyetujui:

Pembimbing I,



Ade Astuti Widi Rahayu, S.T.,M.T

NIDN: 0426068405

Pembimbing II,



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

NIDN: 0411047706

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KERO APPAREL DENGAN
METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

*Kero Apparel Service Quality Analysis Using Servqual and Importance
Performance Analysis Methods*

Yopi Tia Hermawan

18416226201164

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

Karawang, 12 Agustus 2025

Ketua Penguji,



**Ir. Afif Hakim,
S.T., M.T**

NIDN: 0412098701

Penguji I,



**Ir. Dikcy Suryapranatha,
S.T., M.T**

NIDN: 0414098704

Penguji II,



**Ade Astuti Widi Rahayu,
S.T., M.T**

NIDN: 0426068405

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



UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TERAKREDITASI BAN-PT dan LAM-PTKes
UPT PERPUSTAKAAN

Jl. H.S Ronggowaluyo Telukjambe Timur Karawang 41361 Tel./Fax. (0267) 8403140
Site: <http://ubpkarawang.ac.id> Email: info@ubpkarawang.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PENGECEKAN TURNITIN

Nomor: 1057/UT/PK/2025

Perpustakaan UB Karawang dengan ini, menerangkan bahwa mahasiswa dengan data diri sebagai berikut:

Nama : Yopi Tia Hermawan

NIM : 18416226201164

Prodi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Telah melaksanakan pengecekan tugas akhir/skripsi/artikel yang berjudul

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KERO APPAREL DENGAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

menggunakan Turnitin dengan presentase *Similarity Index* sebagai berikut :

<i>Similarity Index</i>
27%

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Karawang, 25 Agustus 2025
Kepala Perpustakaan,



Aji Tuhagana, S.Ag., SE., MM.
PERPUSTAKAAN
NIP. 416200019

KATA PENGANTAR

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

Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat kelulusan Tugas Akhir 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.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. Ade Astuti Widi Rahayu. S.T.,M.T. Dosen Pembimbing I Tugas Akhir yang telah memberi arahan, bantuan dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir dengan Baik.
6. Dr. Ir. N Neni Triana, S.T., M.M. Dosen Pembimbing II Tugas Akhir yang telah membantu Peneliti dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Kevin dan Robi selaku pemilik *Kero Apparel* yang senantiasa membantu memudahkan dalam kebutuhan penelitian.
8. Teman-teman saya yang selalu memberikan semangat positif selama saya mengerjakan tugas akhir.
9. Mohammad Ramdani Firmansyah , Abdullah Musyafa, Haffid Mizan dan Harry Fitriani, selaku rekan yang selalu bersedia untuk membantu dan memberikan semangat kepada saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

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

Amin Ya Robbal'Alamin

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Karawang, 12 Agustus 2025

Penulis,

Yopi Tia Hermawan