

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN IPA (IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS) PADA JASA KIRIM PT. POS
INDONESIA KCP CILAMAYA WETAN**

TUGAS AKHIR

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



Oleh
SUHU YUGI SAPUTRA
20416226201117

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

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE
QUALITY) DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)
PADA JASA KIRIM PT. POS INDONESIA KCP CILAMAYA WETAN**

*Analysis of Customer Satisfaction with Service Quality Using the SERVQUAL
(Service Quality) and IPA (Importance Performance Analysis) Methods for PT.
Pos Indonesia Kcp Cilamaya Wetan Delivery Services*

Tugas Akhir diajukan oleh:

Suhu Yugi Saputra

20416226201117

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 13 Agustus 2025

Menyetujui:

Pembimbing I,



Ir. Fathurohman, S.Pd., M.T.

NIDN: 0430078204

Pembimbing II,



Weni Tri Sasmi, S.Pd., M.Pd.

NIDN: 0408019203

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE
QUALITY) DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)
PADA JASA KIRIM PT. POS INDONESIA KCP CILAMAYA WETAN**

*Analysis of Customer Satisfaction with Service Quality Using the SERVQUAL
(Service Quality) and IPA (Importance Performance Analysis) Methods for PT.
Pos Indonesia Kcp Cilamaya Wetan Delivery Services*

Tugas Akhir diajukan oleh:

Suhu Yugi Saputra

20416226201117

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 13 Agustus 2025

Menyetujui:

Pembimbing I,



Ir. Fathurohman, S.Pd., M.T.

NIDN: 0430078204

Pembimbing II,



Weni Tri Sasmi, S.Pd., M.Pd.

NIDN: 0408019203

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Suhu Yugi Saputra menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis) Pada Jasa Kirim PT. Pos Indonesia KCP Cilamaya Wetan 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 bersedia 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, 13 Agustus 2025

Yang Menyatakan,



Suhu Yugi Saputra

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan, suka maupun duka sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini, yang berjudul “ANALISIS ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) PADA JASA KIRIM PT. POS INDONESIA KCP CILAMAYA WETAN” dengan lancar. Sholawat dan salam saya haturkan kepada junjunan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah menjadi perantara Allah SWT untuk menunjukan kepada umat-Nya jalan hidup yang terang benderang, yaitu Al-Qur'an.

Dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, penulis secara khusus mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini, peneli banyak menerima menerima bimbingan, petunjuk, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun material. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
2. Bapak Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPU., ASEAN, ENG. Dekan Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Bapak Ir. Muhamad Sayuti, S.T., MT., IPM., ASEAN, ENG. Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang, yang menerima penulis dengan baik untuk berkonsultasi.
4. Ibu Annisa Indah Pratiwi, S.T., M.T. Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik.
5. Bapak Ir. Fathurohman, S.Pd., M.T. Dosen Pembimbing Pertama yang telah memberikan bimbingan pembuatan laporan tugas akhir.
6. Ibu Weni Tri Sasmi, S.Pd., M.Pd. Dosen Pembimbing. Kedua yang telah memberikan bimbingan mengenai sistem penulisan.

7. Syarifudin dan Taufiqurohman sebagai kepala cabang dan karyawan PT. Pos Cilamaya KCP Cilamaya yang telah memberikan bimbingan selama penelitian.
8. Bapak/Ibu Dosen beserta Staff karyawan Program Studi Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan bantuan yang sangat berguna.
9. Bapak Alm Sumanang dan Ibu Husniati, selaku orang tua kandung saya yang telah senantiasa memberikan dukungan serta doa.
10. Keluarga yang selalu memberikan Dukungan dan Doa.
11. Teman sekitar selaku sahabat saya, yang telah memberikan saya semangat.
12. Teman-teman megalobast selaku teman kos saya yang telah memberikan dukungan serta doa.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembaca.

Karawang, 13 Agustus 2025

Penulis,



Suhu Yugi Saputra