

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PERUMDAM) KARAWANG DENGAN PENDEKATAN
FUZZY SERVICE QUALITY
(Studi Kasus Pada Perumahan Mutiara Jaya Regency Karawang)**

TUGAS AKHIR

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



Disusun Oleh :
EGI RAMADHAN
18416226201142

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

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) KARAWANG
DENGAN PENDEKATAN *FUZZY SERVICE QUALITY*
(Studi Kasus Pada Perumahan Perumahan Mutiara Jaya Regency
Karawang)**

*Analysis of Product Quality on Customers Satisfaction of Perusahaan Daerah
Air Minum (PERUMDAM) Using The Fuzzy Service Quality Approach
(Case Study at Perumahan Mutiara Jaya Regency Karawang)*

Tugas Akhir Diajukan Oleh :

Egi Ramadhan

NIM : 18416226201142

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 20 Agustus 2025

Menyetujui :

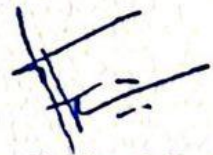
Pembimbing I,



Ir. Muhamad Sayuti, S.T., MT., IPM., ASEAN., ENG.

NIDN: 0419078903

Pembimbing II,



Amelia Nur Fariza, S.T., M.Sc.

NIDN: 0404028902

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) KARAWANG
DENGAN PENDEKATAN *FUZZY SERVICE QUALITY*
(Studi Kasus Pada Perumahan Perumahan Mutiara Jaya Regency
Karawang)**

*Analysis of Product Quality on Customers Satisfaction of Perusahaan Daerah
Air Minum (PERUMDAM) Using The Fuzzy Service Quality Approach
(Case Study at Perumahan Mutiara Jaya Regency Karawang)*

NIM : 18416226201142

Egi Ramadhan

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, 20 Agustus 2025

Ketua Penguji,



**Ir. Annisa Indah Pratiwi,
S.T., M.T.
NIDN:0402109003**

Anggota Penguji I,



**Rizki Amalia Pratiwi.,
S.T., M.Sc.
NIDN: 0412079601**

Anggota Penguji II,



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

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 Egi Ramadhan menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) KARAWANG DENGAN PENDEKATAN *FUZZY SERVICE QUALITY* “**

Saya tidak melakukan penjiplakan yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat sesuai peraturan yang berlaku, saya siap menanggung sanksi/resiko 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, 20 Agustus 2025

Yang Menyatakan,

Egi Ramadhan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Salam sejahtera bagi kita semua. Kita panjatkan puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas Karunia-Nya sehingga samapai saat ini penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam selalu dipanjatkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua selaku umatnya senantiasa memperoleh syafaatnya hingga akhir nanti.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana (S1) Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang. Selama penulisan penelitian ini, tentu tidak terlepas dari pihak-pihak yang berperan secara langsung ataupun tidak langsung. Maka dari itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih pada :

1. Prof. DR. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang,
2. Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPM. Dekan Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang,
3. Ir. M. Sayuti, S.T., M.T., IPM., ASEAN, ENG. Selaku Dosen Wali, Pembimbing 1 dan Koordinator Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Buana Perjuangan Karawang,
4. Ir. Annisa Indah Pratiwi, S.T., M.T., Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Buana Perjuangan Karawang,
5. Ir. M. Sayuti, S.T., M.T., IPM., ASEAN,ENG Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan pembuatan Tugas Akhir,
6. Amelia Nur Fariza, S.T., M.Sc. Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan tata cara menulis karya ilmiah dengan benar,
7. Orang Tua dan kakak yang telah memberikan dukungan moral selama penulis menjalani Pendidikan S1 Teknik Industri di Universitas Buana Perjuangan Karawang.
8. Terima Kasih Kepada Pihak PDAM yang telah memberi izin untuk penelitian Tugas Akhir dan memberi dukungan kepada penulis selama melakukan penelitian.

9. Libriya Perdana, S.T., Adhiatama Ghifar Rosyadi, S.T., dan Christa Bila Herdiansyah, S.T., selaku kawan seperjuangan yang telah membantu dan menemani penulis selama melaksanakan penyusunan Tugas Akhir.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan, oleh sebab itu kritik dan saran sangat diperlukan sekali oleh penulis dengan harapan untuk memperbaiki Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembaca. Sekian dan Terima Kasih Wassalamualaikum Wr. Wb.

Karawang, 20 Agustus 2025

Yang Menyatakan,

Egi Ramadhan