



Analisis Kepuasan Pelanggan Aplikasi Brompt AHASS Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)
Customer Satisfaction Analysis of the Brompt AHASS Application Using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods

Zahrotul Firda
191020700034

Dosen Pembimbing
Indah Apriliana Sari Wulandari, ST., MT.

Dosen Penguji
Boy Isma Putra, ST., MM.
Tedjo Sukmono, ST., MT.

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Februari, 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : *Analisis Kepuasan Pelanggan Aplikasi Brompt AHASS Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*

Nama Mahasiswa : Zahrotul Firda

NIM : 191020700034

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Indah Apriliana Sari Wulandari, ST., MT.

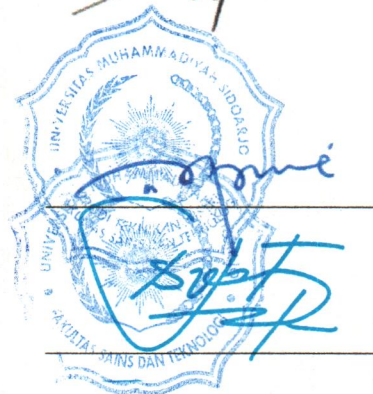
Dosen Penguji 1
Boy Isma Putra, ST., MM.

Dosen Penguji 2
Tedjo Sukmono, ST., MT.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Indah Apriliana Sari Wulandari, ST., MT.
NIP/NIK. 20282

Dekan
Ir. Iswanto, ST., M.MT.
NIP/NIK. 207319



Tanggal Ujian
(10 Februari 2026)

Tanggal Lulus
(10 Februari 2026)

DAFTAR ISI

Judul	1
<i>Abstract</i>	1
Abstrak	1
I. Pendahuluan	1
II. Metode	2
III. Hasil dan Pembahasan	5
IV. Kesimpulan	11
Ucapan Terima Kasih	11
Referensi	11

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Zahrotul Firda
NIM : 191020700034
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

DAN

Dosen Pembimbing : Indah Apriliana Sari Wulandari, ST., MT.
NIK/NIP : 20282
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Aplikasi Brompt AHASS Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)
Kata Kunci : *Kepuasan Pelanggan, Brompt, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis*

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- ☐ **Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- ☒ **Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

(Indah Apriliana Sari Wulandari, ST., MT.)
NIP/NIK. 20282

Sidoarjo, (10 Februari 2026)
Mahasiswa

(Zahrotul Firda)
NIM. 191020700034

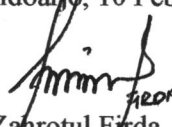
*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul "*Analisis Kepuasan Pelanggan Aplikasi Brompt AHASS Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 10 Februari 2026


Zahrotul Firda
101020700034