



Analisa Kualitas Layanan Dengan Penerapan Metode SERVQUAL dan *Root Cause Analysis* (RCA) (Studi kasus: XYZ)

Analysis of Service Quality Using the SERVQUAL Method and Root Cause Analysis (RCA) (Case Study: XYZ)

Moch Yogi Aditiya
191020700013

Dosen Pembimbing
Ribangun Bamban Jakaria, ST., MM

Dosen Penguji
Dr. Wiwik Sulistiyowati, S.T., M.T.
Inggit Marodiyah, ST. MT

**Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Agustus, 2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisa Kualitas Layanan Dengan Penerapan Metode SERVQUAL dan
Root Cause Analysis (RCA) (Studi kasus: XYZ)
Nama Mahasiswa : Moch Yogi Aditiya
NIM : 191020700013

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Ribangun Bamban Jakaria, ST., MM)

Dosen Penguji 1
(Dr. Wiwik Sulistiyowati, S.T., M.T.)

Dosen Penguji 2
(Inggit Marodiyah, ST. MT)

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Dr. Wiwik Sulistiyowati, S.T., M.T.)
NIP/NIK. 209365

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



Tanggal Ujian
(06 Agustus 2026)

Tanggal Lulus
(10 Agustus 2016)

DAFTAR ISI

Judul	1
Abstract	1
Pendahuluan	1
Metode	2
Hasil dan Pembahasan	6
Kesimpulan	10
Ucapan Terima Kasih	10
Referensi.....	10

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Moch Yogi Aditiya
NIM : 191020700013
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

DAN

Dosen Pembimbing : Ribangun Bamban Jakaria, ST., MM
NIK/NIP : 213359
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Analisa Kualitas Layanan Dengan Penerapan Metode SERVQUAL dan
Root Cause Analysis (RCA) (Studi kasus: XYZ)
Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, *Root Cause Analysis*
(RCA)

TELAH:

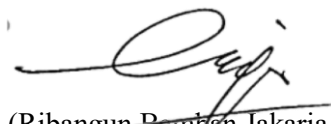
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

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



(Ribangun Bamban Jakaria, ST., MM)
NIP/NIK. 213359

Sidoarjo, (10 Agustus 2026)
Mahasiswa



(Moch Yogi Aditiya)
NIM. 191020700013

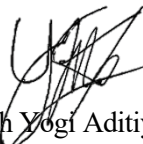
*Centang salah satu.

**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 “Analisa Kualitas Layanan Dengan Penerapan Metode SERVQUAL dan *Root Cause Analysis* (RCA) (Studi kasus: XYZ)” 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 Agustus 2026


Moch Yogi Aditiya
191020700013