



Peningkatan Layanan ShopeeFood Dengan Mengintegrasikan Metode SERVQUAL Dan Strategi SWOT
Improving ShopeeFood Service by Integrating the SERVQUAL Method and SWOT Strategy

Reza Dwi Anggara
211020700055

Dosen Pembimbing
Inggit Marodiyah, ST., MT

Dosen Penguji
Dr. Wiwik Sulistiyowati, ST., MT
Ir. Boy Isma Putra, S.T., M.M., IPM

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Peningkatan Layanan ShopeeFood Dengan Mengintegrasikan Metode Servqual Dan Strategi Swot
Nama Mahasiswa : Reza Dwi Anggara
NIM : 211020700055

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Inggit Marodiyah, ST., MT)

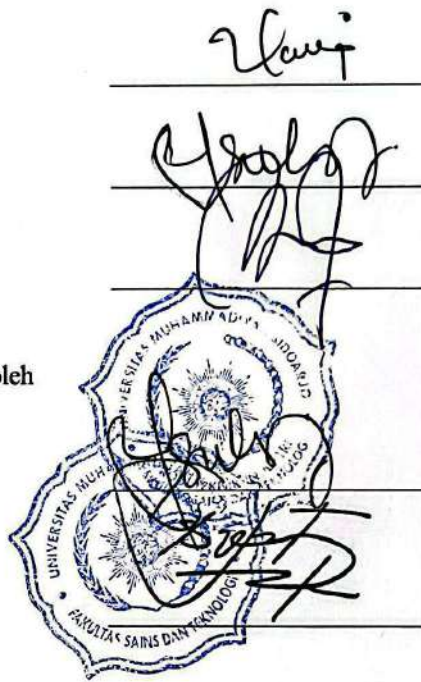
Dosen Penguji 1
(Dr. Wiwik Sulistiyowati, ST., MT)

Dosen Penguji 2
(Ir. Boy Isma Putra, S.T., M.M. IPM)

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Dr. Wiwik Sulistiyowati, ST., MT)
NIK.209365

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



Tanggal Ujian
(07 Agustus 2026)

Tanggal Lulus
(11 Agustus 2026)

DAFTAR ISI

Judul.....	2
Abstract.....	2
Abstrak.....	2
I. Pendahuluan.....	2
II. Metode.....	3
III. Hasil dan Pembahasan.....	7
IV. Simpulan.....	22
Ucapan Terima Kasih.....	22
Referensi.....	22

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Reza Dwi Anggara
NIM : 211020700055
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

DAN

Dosen Pembimbing : Inggit Marodiyah, ST., MT
NIK/NIP : 212510
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Peningkatan Layanan Shopeefood Dengan Mengintegrasikan Metode Servqual Dan Strategi Swot
Kata Kunci : Shopeefood; Kualitas Layanan; Kesenjangan

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



(Inggit Marodiyah, ST., MT)
NIP/NIK. 212510

Sidoarjo, (12 Agustus 2026)
Mahasiswa



(Reza Dwi Anggara)
NIM. 211020700055

*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 **“Peningkatan Layanan Shopeefood Dengan Mengintegrasikan Metode Servqual Dan Strategi Swot”** 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, 12 Agustus 2026



Reza Dwi Anggara

211020700055