



**Tingkat Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan Gojek di Sidoarjo dengan
Mengintegrasikan Metode QFD dan CLI**

**Level of Service Quality and Loyalty of Gojek Customers in Sidoarjo by Integrating the
QFD and CLI Methods**

Andre Bagus Setiawan
161020700041

Dosen Pembimbing
Wiwik Sulistiyowati, ST., MT

Dosen Penguji
Boy Isma Putra, ST., MT
Atikha Sidhi Cahyana, ST., MT

**Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Agustus, 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Tingkat Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan Gojek di Sidoarjo dengan Mengintegrasikan Metode QFD dan CLI
Nama Mahasiswa : Andre Bagus Setiawan
NIM : 161020700041

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Wiwik Sulistiyowati, ST., MT

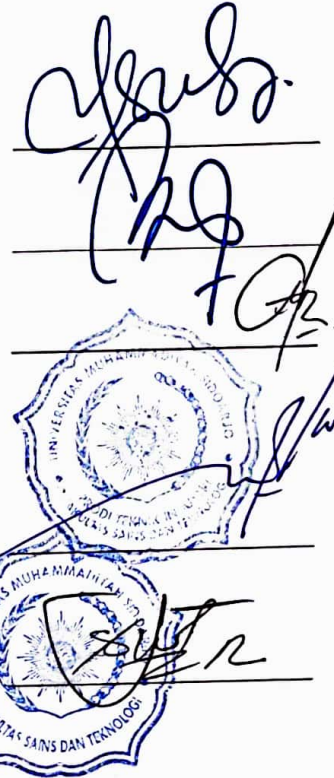
Dosen Penguji 1
Boy Isma Putra, ST., MM

Dosen Penguji 2
Atikha Sidhi Cahyana, ST., MT

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Tedjo Sukmono, ST., MT
NIK: 205264

Dekan
Iswanto, ST., M.MT
NIK: 207319



Tanggal Ujian
Jumat, 21 Juli 2023

Tanggal Lulus
Kamis, 10 Agustus 2023

DAFTAR ISI

JUDUL.....	1
ABSTRAK.....	1
ABSTRACT.....	1
I. PENDAHULUAN.....	1
II. METODE.....	2
III. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	5
IV. KESIMPULAN.....	13
UCAPAN TERIMA KASIH.....	13
REFERENSI.....	13

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Andre Bagus Setiawan
NIM : 161020700041
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

DAN

Dosen Pembimbing : Wiwik Sulistiyowati, ST., MT
NIK/NIP : 209365
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Tingkat Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan Gojek
di Sidoarjo dengan Mengintegrasikan Metode QFD dan CLI
Kata Kunci : Customer Loyalty Index, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Quality
Function Deployment

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



Wiwik Sulistiyowati, ST., MT
NIP/NIK. 209365

Sidoarjo, 10 Agustus 2023
Mahasiswa



Andre Bagus Setiawan
NIM. 161020700041

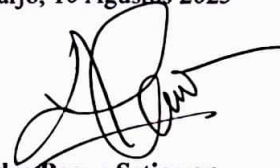
*Centang salah satu.

**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 “Tingkat Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan Gojek di Sidoarjo dengan Mengintegrasikan Metode QFD dan CLI” 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 2023



Andre Bagus Setiawan
161020700041