



**Analisa Kualitas Pelayanan Dalam Kepuasan Pelanggan di
HM 25 Frozen Food Menggunakan Metode SEM**

Fickry Syahrial
181020700086

Dosen Pembimbing
Dr. Atikha Sidhi Cahyana, ST., MT

Dosen Penguji
Nama Penguji 1 (Wiwik Sulistiyowati, ST., MT)
Nama Penguji 2 (Prof Dr. Hana Catur W., ST., MT)

**Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
12 Juli 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisa Kualitas Pelayanan Dalam Kepuasan Pelanggan di HM 25 Frozen Food Menggunakan Metode SEM
Nama Mahasiswa : Fickry Syahrial
NIM : 181020700086

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Dr. Atikha Sidhi Cahyana, ST., MT.)

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

Dosen Penguji 2
(Prof Dr. Hana Catur W, ST., MT.)

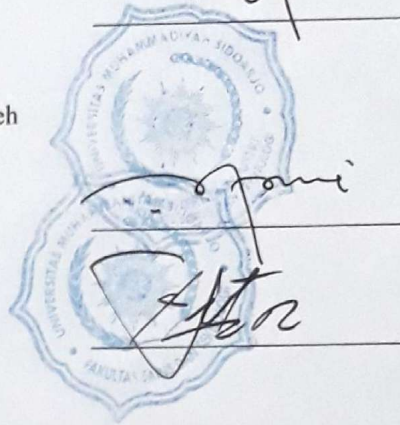
Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Indah Apriliana Sari W., ST., MT.)
NIP/NIK. 20282

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

Tanggal Ujian
(10 Juli 2025)

Tanggal Lulus
(10 Juli 2025)



DAFTAR ISI

I.	Pendahuluan	1
A.	Latar Belakang	1
II.	Metode	3
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	3
B.	Pengambilan Data	3
C.	Alur Penelitian	7
III.	Hasil dan Pembahasan	8
A.	Penentuan Sampel	8
B.	Uji Validitas	9
C.	Uji Reliabilitas	10
D.	Pencarian Akar Masalah.....	12
E.	Usulan Perbaikan.....	13
IV.	Kesimpulan	13
V.	Ucapan Terima Kasih	13
VI.	Referensi	13

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Fickry Syahrial
NIM : 181020700086
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

DAN

Dosen Pembimbing : Dr. Atikha Sidhi Cahyana, ST.,MT.
NIK/NIP : 201179
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Analisa Kualitas Pelayanan Dalam Kepuasan Pelanggan di HM 25 *Frozen Food* Menggunakan Metode SEM

Kata Kunci : *Frozen Food*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, SEM-PLS

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*:

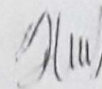
- ☐ Bertanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- ☒ Menyerahkan tanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke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

(Dr. Atikha Sidhi Cahyana, ST.,MT.)
NIP/NIK. 201179

Sidoarjo, 12 Juli 2025
Mahasiswa



Fickry Syahrial
NIM. 181020700086

*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 Pelayanan Dalam Kepuasan Pelanggan di HM 25 Frozen Food Menggunakan Metode SEM**" 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 Juli 2025



Fickry Syahril
NIM.181020700086