



Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servqual* dan *RCA*
Service Quality Analysis Using *Servqual* and RCA Methods

Ringga Dwi Yulianto
181020700096

Dosen Pembimbing
Wiwik Sulistiyowati, ST., MT

Dosen Penguji
Nama Penguji 1 (Prof Dr. Hana Catur W., ST., MT)
Nama Penguji 2 (Dr. Ir. Atikha S. Cahyana, ST., MT)

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

LEMBAR PENGESAHAN

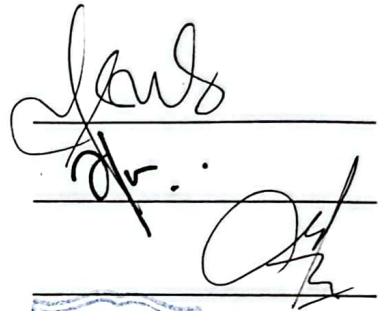
Judul : Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual dan RCA
Nama Mahasiswa : Ringga Dwi Yulianto
NIM : 181020700096

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Wiwik Sulistiyowati, ST., MT.)

Dosen Penguji 1
(Prof Dr. Hana Catur W, ST., MT.)

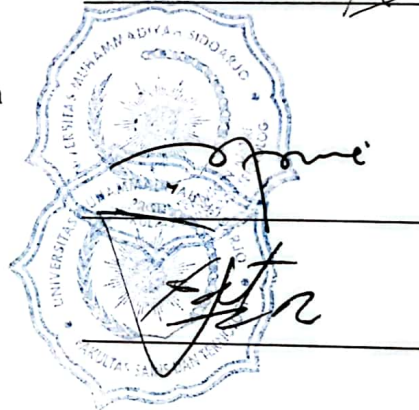
Dosen Penguji 2
(Dr. Ir. Atikha S. Cahyana, ST., MT.)



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 : Ringga Dwi Yulianto
NIM : 181020700096
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 : Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual dan RCA
Kata Kunci : Servqual, Root Cause Analysis, Kualitas layanan, Five Whys, Logistik

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, 12 Juli 2025
Mahasiswa


Ringga Dwi Yulianto
NIM. 181020700096

*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 Dengan Metode Servqual dan RCA”** 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



Ringga Dwi Yulianto
NIM.181020700096