

**PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
CV SRIWIJAYA SPORTINDO SEJATARA DENGAN
METODE *SERVQUAL* DAN MODEL KANO**

SKRIPSI



PUNEET SINGH

1912014

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG**

2024

**PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA CV
SRIWIJAYA SPORTINDO SEJATARA DENGAN METODE
SERVQUAL DAN MODEL KANO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Gelar Kesarjanaan
Pada Jenjang Pendidikan Strata 1



PUNEET SINGH

1912014

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG**

2024



PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Puneet Singh
NIM : 1912014
Program Studi : Teknik Industri
Judul : Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada CV Sriwijaya
Sportindo Sejatara Dengan Metode *Servqual* Dan Model
Kano

Menyetujui untuk Diajukan Pada
Ujian Skripsi Program Strata-I
Palembang, 18 Juli 2024

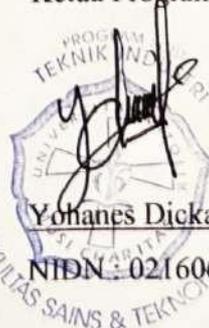
Mengetahui,

Pembimbing Skripsi

Ketua Program Studi Teknik Industri

Dominikus Budiarto, S.T., M.T.

NIDN : 0216078202



Yohanes Dicka P., S.T., M.T.

NIDN : 0216068902

SKRIPSI

PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA CV SRIWIJAYA SPORTINDO SEJATERA DENGAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Puneet Singh
1912014

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal, 18 Juli 2024

Pembimbing Skripsi



Dominikus Budiarto, S.T., M.T.
NIDN: 0216078202

Ketua Penguji



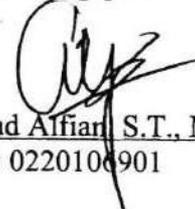
Yohanes Dicka P, S.T., M.T.
NIDN: 0216068902

Anggota Penguji I



Dr. Heri Setiawan, S.T., M.T., IPM.
NIDN: 0211107101

Anggota Penguji II



Achmad Alfiar, S.T., M.T.
NIDN: 0220100901

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri



Yohanes Dicka P., S.T., M.T.
NIDN: 0216068902

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Jika orang lain bisa kenapa saya tidak.

Dipersembahkan untuk :

1. Tuhan yang Maha Esa
2. Kedua orang tua, saudara dan saudariku,
3. Bapak Dominikus Budiarto sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir,
4. Teman seperjuangan Teknik Industri 2019,
5. Teman-teman Capek Idup terutama Kevin Krisnajaya,
6. Teman-teman MBA
7. Teman-temanku Sony, Apek, Poncus, Langgeng dan lain-lain,
8. Dosen-dosen Teknik Industri,
9. Yayasan Universitas Musi Charitas,
10. Almamaterku



PERNYATAAN KEASLIAAN KARYA

Nama : Puneet Singh
NIM : 1912014
Judul : Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada CV Sriwijaya Sportindo
Sejatera Dengan Metode *Servqual* Dan Model Kano

“Saya menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing - masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklain bahwa skripsi ini adalah karyanya, yang disertai dengan bukti - bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Teknik. Saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.”

Palembang, 18 Juli 2024



Puneet Singh
1912014



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Misi Charitas, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Puneet Singh
NIM : 1912014
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Katolik Misi Charitas. Hak bebas royalti *non – eksklusif* (*Non – exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah/Skripsi saya yang berjudul :

“PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA CV SRIWIJAYA SPORTINDO SEJATERA DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN MODEL KANO”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti *non – eksklusif* ini, Universitas Katolik Misi Charitas, berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Palembang,
Pada tanggal 18 Juli 2024



Puneet Singh
1912014