

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Januari 2016



Ramadhan Adi Nugraha

11522225

LEMBAR KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : Tel. Tel. 5 /PS 000/R4W-4F520000/2016

Yogyakarta, 5 Januari 2016

Kepada Yth,

Sdr. Ketua Prodi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia
Di
Yogyakarta

Perihal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Dengan Hormat,

Merujuk surat Permohonan Ijin magang/Praktek Kerja/Penelitian Saudara di PT TELKOM Yogyakarta, bagi mahasiswa/ Siswa atas nama :

Nama : Ramadhan Adi Nugraha / NIM : 11522225
Jurusan : Teknologi Industri
Institusi : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan Penelitian di PT Telkom Unit HR & CDC Witel DI Yogyakarta dengan Pembimbing Manager HR & CDC Sdr. Sugeng Suwoto

Selama Pelaksanaan Penelitian mulai dari tanggal 23 Nopember 2015 s/d 23 Desember 2015 yang bersangkutan melaksanakan Penelitian dengan baik, sangat memperhatikan peraturan yang kami terapkan dan setelah selesai, ybs masih menjalin hubungan baik dengan pihak PT. TELKOM tanpa ada masalah yang tidak terselesaikan.

Demikian kami sampaikan, dan trimakasih atas kerjasamanya

Hormat kami,


Telkom
Indonesia

SUGENG SUWOTO
MGR. HR & CDC WITEL YOGYAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN INTERNET****@WIFI.ID****(Studi Kasus PT. Telkom Witel Yogyakarta)****Dosen Pembimbing I**

Drs. H.M. Ibnu Mastur, MSIE.

Dosen Pembimbing II

Vembri Noor Helia, S.T., M.T.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN INTERNET****@WIFI.ID****(Studi Kasus PT. Telkom Witel Yogyakarta)****TUGAS AKHIR**

Oleh :

Nama : Ramadhan Adi Nugraha

No. Mahasiswa : 11522225

Telah dipertahankan di depan sidang pengujian sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, Februari 2016

Tim Penguji

Drs. H. Mohammad Ibnu Mastur, MSIE.

Ketua

Vembri Noor Helia S.T., M.T.

Anggota I

Drs. R. Abdul Djalal, MM.

Anggota II

Vikha Indira Asri, S.T., M.T.

Anggota III

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri

Universitas Islam Indonesia

Yuli Agusti Rochman, S.T., M.Eng.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas izin Allah SWT Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan hati yang tulus dan ikhlas, saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk...

Ayah tercinta Widi Nugroho dan Ibu tercinta Hamidah yang tak pernah lelah dan bosan memberikan doa, kasih sayang, semangat dan motivasi kepada saya.

Kedua kakak tercinta Ratna Kusuma Ningrum dan Ratna Kusuma Astuti yang selalu memberikan arahan, semangat dan motivasi kepada saya.

Semua teman tercinta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan inspirasi dan dukungan yang luar biasa kepada saya.



HALAMAN MOTTO

*فَارْغَبْ رَبَّكَ وَإِلَى * فَانصَبْ فَأَرغَتْ فَإِذَا * يُسْرًا الْعُسْرَ مَعَ إِنَّ * يُسْرًا الْعُسْرَ مَعَ فَإِنَّ

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(QS. Al-Insyirah: 5-8)

Raihlah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah untuk tenang dan sabar.

(Khalifah Umar bin Khattab)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Rasulullah SAW, keluarganya, sahabatnya dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dan syukur Alhamdulillah karena atas segala rahmat dan anugrah-Nya yang telah memberi ilmu, kekuatan dan kesempatan sehingga Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Internet @wifi.id” dapat terselesaikan dengan baik.

Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata-1 program studi Teknik Industri pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Keberhasilan terselesaikannya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Kepala Prodi Teknik Industri dan seluruh staf Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. H.M. Ibnu Mastur, MSIE. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bantuan dan arahannya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Vembri Noor Helia, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bantuan dan arahannya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Kedua orang tua tercinta Bapak Widi Nugroho, S.E. dan Ibu Hamidah, S.Pd. atas segala doa, kasih sayang, semangat dan motivasi yang tak henti-hentinya diberikan kepada saya.
6. Kedua kakak tercinta Ratna Kusuma Ningrum, S.Si. dan Ratna Kusuma Astuti, S.Si atas segala arahan, semangat dan motivasi yang diberikan kepada saya.
7. Semua pihak yang telah membantu, memberi semangat dan memberi segala masukan dalam menjalankan penelitian dan penyusunan laporan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat khususnya di dunia ilmu pengetahuan bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa

dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan pada masa mendatang.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, Januari 2016

Ramadhan Adi Nugraha

