

## PERNYATAAN KEASLIAN

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

Yogyakarta, 28 Februari 2017



Rudi Mintarto

12522038

## SURAT SELESAI PENELITIAN TUGAS AKHIR



No. : 028/ GA / II / 2017  
Lampiran :

Yogyakarta, 28 February 2017

### SURAT KETERANGAN

PT. Lion Super Indo dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	:	Rudi Mintarto
NIM	:	125 22 038
Fakultas	:	Teknologi Industri
Jurusan	:	Fakultas Teknik Industri
Universitas	:	Universitas Islam Indonesia

Telah selesai melakukan penelitian / kuisisioner kepada pelanggan Superindo Parangtritis, Jl. Menukan No. 1-3 Yogyakarta, terhitung mulai tanggal 16 – 18 Februari 2017 dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

**“Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Retail Servis Quality Scale (RSQS), Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Improvement Gap Analysis (IGA) “**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Yogyakarta, 28 February 2017  
PT. LION SUPER INDO

  
  
**Sri Suryani**  
 Area Manager  
 BRANCH OFFICE  
 YOGYA

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RITEL DENGAN  
PENDEKATAN *RETAIL SERVICE QUALITY SCALE (RSQS)*, *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)*  
(Studi Kasus: Super Indo Jl. Menuan No. 1-3 Kel. Brontokusuman, Kec.  
Margansan, Yogyakarta)**



## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RITEL DENGAN PENDEKATAN  
RETAIL SERVICE QUALITY SCALE (RSQS), CUSTOMER SATISFACTION  
INDEX (CSI) DAN IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)**

**(Studi Kasus: Super Indo Jl. Menuan No. 1-3 Kel. Brontokusuman, Kec.  
Margansan, Yogyakarta)**

### TUGAS AKHIR ISLAM

Oleh:

Nama : Rudi Mintarto

No. Mahasiswa : 125 22 038

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Sfrata-1 Teknik Industri  
Yogyakarta, 30 Maret 2017

Tim Penguji:

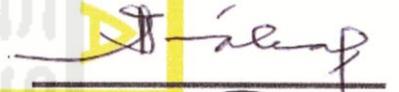
Dr. Taufiq Immawan, S.T., MM

Ketua



Ir. Ali Parkhan, M.T.

Anggota I



Dr. Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc

Anggota 2



Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia



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

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

Yang melahirkan, mendidik, dan mengajari saya segala hal terutama mengenai ilmu kehidupandan saya telah banyak berdosa kepadanya.

***Ayah (Alm. Radjija) dan Ibu (Dwi Haryanti)***

Tempat saya untuk berbagi keluh dan kesah

Kakak-kakak Saya

***(Suhartana, Heru Dwiyantara, dan Ratna Istriani)***

Sahabat-sahabat yang telah beberapa tahun belajar bersama mengenai ilmu kehidupan

***(Anugrah Jalu Perdana & Denny Antono Himawan)***

Seseorang yang kelak akan dipertemukan pada waktunya oleh Allah SWT

***(Someone Out There)***



## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝

“Karena sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan”  
(QS Al-Insyirah [94]: 5)

الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَبِيرِ وَالصَّغِيرِ  
وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ ۗ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ۝

“(yaitu) orang-orang yang menafkahkan (hartanya), baik di waktu lapang maupun sempit, dan orang-orang yang menahan amarahnya dan memaafkan (kesalahan) orang. Allah menyukai orang-orang yang berbuat kebajikan.”  
(QS Ali Imran [3]: 134)

Jika engkau haus akan kedamaian maka percayalah  
Jika engkau ingin menjadi murid kebenaran maka carilah  
[F. Nietzsche]

Nyawang iku ora mung nggunakkake netra walaka. Penguasane netra walaka yen kanggo nyawang iku gampang kasangsaya.  
Beda karo yen nyawang kanggo kesurunging raos kaweningan, bebasaning kalping cipta raos wis nggugah wasesaning mangsa kala.  
[Heru Dwiyantara]

Kita belum hidup dalam sinar bulan purnama, kita masih hidup dimasa pancaroba.  
Jadi tetaplah bersemangat elang rajawali.  
[Ir. Soekarno]

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, shalawat serta salam saya haturkan pada junjungan Nabi besar Muhammad SAW sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Ritel Dengan Pendekatan *Retail Service Quality Scale (RSQS)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* Dan *Improvement Gap Analysis (IGA)*).

Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Dengan adanya Tugas Akhir ini diharapkan nantinya kepada mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dari perkuliahan ke dalam dunia kerja serta masyarakat dan dapat memahami lebih dalam pengetahuan lapangan.

Dalam pelaksanaan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan pengetahuan, koreksi, saran serta pengalaman dari beberapa pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sangat besar kepada :

1. Bapak Dr. Drs., Imam Djati Widodo, M.Eng.,Sc, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Taufiq Immawan, S.T., MM selaku dosen pembimbing Tugas Akhir atas arahan serta saran yang telah diberikan.
4. Ibu Sri Suryani selaku Area manager (*Branch Office*) Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di PT Lion Super Indo.
5. Ibu Rina Trisnawati selaku GA PT. Lion Super Indo serta MOD Super Indo Parangtritis yang telah memberikan arahan dan bimbingannya
6. Alm. Radjija dan Ibu Dwi Haryati selaku Orang Tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan materiil dan non materiil.
7. Suhartana, Heru Dwiyantara, dan Ratna Istriani selaku saudara kandung penulis yang telah mendoakan yang terbaik.
8. Seluruh pihak yang mendukung pengerjaan Laporan Tugas Akhir ini.

Dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini, saya menyadari masih jauh dari kesempurnaan sehingga masih memerlukan koreksi. Oleh karena itu, saya sangat menghargai kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar kedepannya dapat lebih baik lagi. Harapan saya Laporan Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat serta menjadi referensi bagi siapa saja yang membaca.

Yogyakarta, 28 Februari  
2017

Penulis,



Rudi Mintarto  
125 22 038