

PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil Karya saya sendiri kecuali mukilan dan data-data yang telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam Tugas Akhir dan hak kekayaan intelektual, maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Januari 2019



M. Ardiansyah

11522391

HALAMAN SURAT SELESAI PENELITIAN

MINIMARKET TOKO AGUNG

“Cara Baru Belanja Hemat”
Jl. Kaliurang km. 13 Yogyakarta

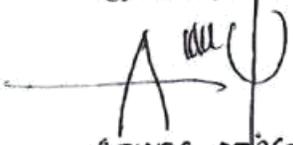
SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Ardiansyah
NIM : 11522391
Fakultas : Teknologi Industri
Jurusan : Teknik Industri
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Telah selesai melaksanakan penelitian di Minimarket Toko Agung dalam rangka penyusunan Tugas Akhir dengan judul **ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PADA PELAYANAN MINIMARKET DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE**. Teritung sejak tanggal 16 September s/d 25 September 2018. Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 12 Oktober 2018


.....Agung Prasetyo.....

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PADA PELAYANAN MINIMARKET
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE*

(Studi Kasus Toko Agung Jalan Besi Jangkang Yogyakarta)



Pembimbing

Drs. R. Abdul Djalal M.M.

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PADA PELAYANAN MINIMARKET
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE*
(Studi Kasus Toko Agung Jalan Besi Jangkring Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Oleh : **ISLAM**

Nama : Muhammad Ardiansyah

No. Mhs : 11 522 391

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta, Januari 2019

Tim Penguji
Drs. R Abdul Djilal M.M.
Ketua

Winda Nur Cahyo, S.T., M.T., Ph.D.
Anggota I

Dr. Dwi Handayani, S.T., M.Sc.
Anggota II



Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Dr. Taufiq Immanuel, S.T., M.M.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

*Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT
Ku persembahkan hasil Karya Tulis ini untuk kedua orang
tua dan adik-adik saya yang selalu mendoakan dan
memberikan dukungannya.*

HALAMAN MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى ﴿٣٩﴾

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain dari apa yang telah diusahakannya.”
(QS : An-Najm :39)

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَب ﴿٨﴾

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya pada Tuhan-mulah engkau berharap.”

(QS : Al-Insyirah (94) : 6-8)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil 'alamin, dengan izin Allah subhanahu wa ta'ala akhirnya tugas akhir yang berjudul "Analisis Peningkatan Kualitas Pada Pelayanan Minimarket Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Potential Gain In Customer Value* (Studi Kasus Toko Agung Jalan Besi Jangkang Yogyakarta)" dapat terselesaikan. Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi dan Rasul Allah, Muhammad shallallahu 'alaihi wa sallam dan keluarganya.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Taufiq Imnawan, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Drs. R Abdul Djalal M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Kedua Orang Tua dan Adik-adik atas doa dan dukungan.

Penulis menyadari bawah Laporan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan, sehingga saran dan kritik sangat penulis harapkan dari pembaca agar berguna untuk perbaikan Laporan ini dikemudian hari. Semoga Laporan ini dapat memberikan sedikit ilmu yang bermanfaat bagi pembaca dan penulis sendiri, Aamiin.

Yogyakarta, 12 Januari 2019
Penulis,



Muhammad Ardiansyah