

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)**

(Studi Kasus Di *Warkop Bardiman* Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1

Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri



Disusun Oleh :

Nama : Achmad Ashari

No. Mahasiswa : 13522151

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2019**

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, 10 Desember 2018



Achmad Ashari

13522151

WARKOP BARDIMAN

Jl. Seturan Raya, Kav. Madukismo, No 31, Sleman, Yogyakarta.

SURAT KETERANGAN

Yogyakarta, 04 November 2018

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Achmad Ashari
NIM : 13522151
Perguruan tinggi : Universitas Islam Indonesia
Program Studi : Teknik Industri

Bahwa pada tanggal 20 September 2018 s/d 23 Oktober 2018 telah melaksanakan tugas akhir di WARKOP BARDIMAN dengan judul: **ANALISIS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN CUSTOMER SATIFICATION INDEX (CSI).**

Demikian surat ini dilampirkan dan dapat digunakan sesuai fungsinya.

Yogyakarta, 04 November 2018

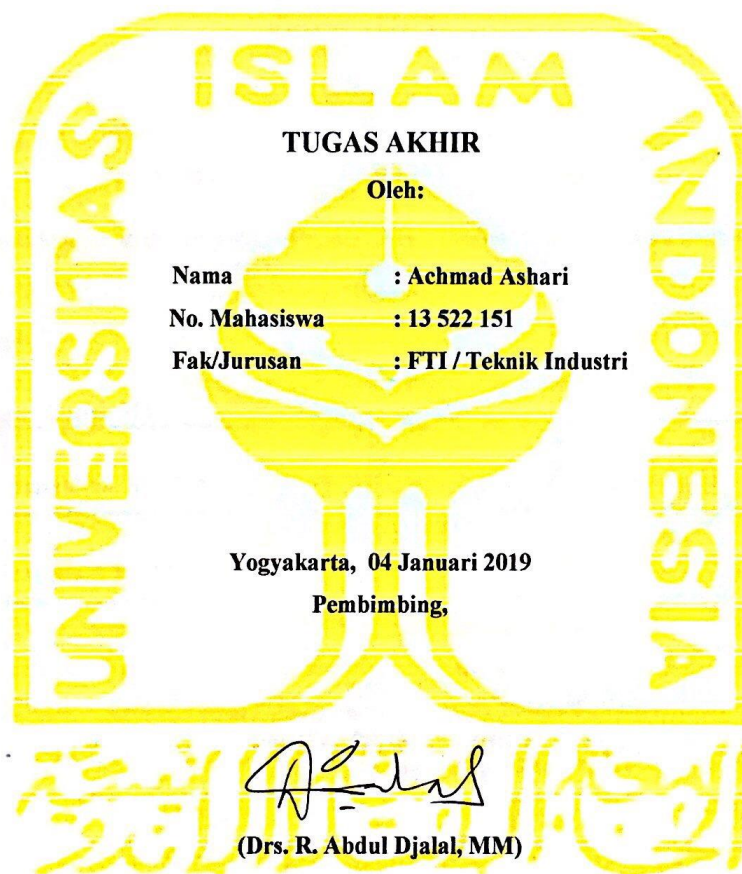


Tomy Kurniawan

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DENGAN
METODE SERVICE QUALITY(*SERVQUAL*) DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)**

(Studi Kasus Di *Warkop Bardiman* Yogyakarta)



LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DENGAN METODE
SERVICE QUALITY(SERVQUAL) DAN CUSTOMER SATISFICATION INDEX (CSI)

(Studi Kasus Di Warkop Bardiman Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Oleh:
Nama : Achmad Ashari
No. Mahasiswa : 13 522 151

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri
Yogyakarta, 29 Januari 2019

Tim Penguji:

Drs. R. Abdul Djalal, MM

Ketua

Dr. Taufiq Immawan, ST., MM.

Penguji I

Wahyudi Sutrisno, ST., MM.

Penguji 2



Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia



Dr. Taufiq Immawan, ST., MM.