

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(Studi Kasus: Kafe Havermeelkoek)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Pada
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



Disusun Oleh:

Nama : Dwi Ritzki Chayanto

No. Mahasiswa : 11522338

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

2019

SURAT PERNYAATAAN KEASLIAAN

SURAT PERNYAATAAN KEASLIAAN

Demi ALLAH, saya akui bahwa ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang setiapnya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya tidak benar atau melanggar peraturan yang sah, saya siap menerima konsekuensinya yaitu ijazah yang telah saya terima ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 27 Februari 2019

Penulis



Dwi Ritzki Chayanto
NIM. 11522338

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* A DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

(Studi Kasus : Kafe Havermeelkoek)



Muhammad Sugarindra, ST, M.T.

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* A DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Dwi Ritzki Chayanto

No. Mahasiswa : 11 522 338

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, 11 Maret 2019

Tim Penguji

Muhammad Sugarindra, ST, M.T.

Ketua

Wahyudi Sutrisno, ST, MM.

Anggota I

Chancard Basumerda, ST, M.Sc.

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri



Universitas Islam Indonesia

Dr. Fauziq Immawan, S.T., MM.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil' alamin...

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Rahmat dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan dan membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

Kupersembahkan Tugas Akhir ini teruntuk.....

Kedua Orang Tuaku Bapak Yusman (Bapak), Ibu Salatih (Mama), yang selalu memberikan kasih sayang tanpa henti, memberikan nasehat dan dorongan yang sangat luar biasa sampai detik ini, serta selalu mendoakan kesuksesan dan kebahagiaanku.

Kepada saudara dan keluargaku yang selalu mendukung dan memberi semangat dan juga memotivasi tanpa henti.

Kepada sahabat dan teman-temanku yang selalu membantu, memberikan semangat dan memotivasiku tanpa henti.

Terimakasih....

MOTTO

وَوَجَدَكَ ضَالًّا فَهَدَىٰ

“Dan Allah mendapatimu sebagai seorang yang bingung, lalu Allah memberikan petunjuk”
(QS. Ad - Duhaa :7)

وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

“Dan Bertaqwalah kepada Allah, maka Dia akan membimbingmu. Sesungguhnya Allah mengetahui segala sesuatu.” (Q.S Al – Baqarah : 282)

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

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah hanya kepada Tuhanmu.” (Q.S Al – Insyirah : 6 - 8)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.wb

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, Tuhan semesta alam, shalawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang merupakan suritauladan ummat. Alhamdulillah atas rahmat hidayah dan takdir yang telah ditetapkan Allah SWT serta segala usaha yang telah dilakukan penulis, Tugas Akhir yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Pada Kafe Havermeelkoek dapat diselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan 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 Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia
3. Bapak Dr. Taufiq Immawan, S.T., MM. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Industri Universitas Islam Indonesia
4. Bapak Muhammad Sugarindra S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dengan sabar.
5. Manajemen Kafe Havermeelkoek yang telah mengizinkan dan mempermudah penulis untuk melakukan penelitian.
6. Bapak saya H. Yusman dan Ibu saya Hj. Salatiah, kedua orang tua saya yang telah merawat dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang seumur hidup saya. Serta saudara –saudara saya Agung Candra Wijaya, Tri Wahyuni Tia, dan Sri Yucharfiah yang selama ini telah memberikan dukungan.
7. Sahabat – sahabat yang selalu memberikan semangat Rozar Rayendra, Nugraha Muharafandy, Angga Maiki Frandika.
8. Pelanggan Kafe Havermeelkoek yang telah bersedia menjadi responden.
9. Seluruh pihak yang telah turut serta dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan laporan ini. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Aamiin.

Wassalamualaikum Wr.wb

Yogyakarta, 27 Februari 2019

Dwi Ritzki Chayanto