

SURAT BUKTI SELESAI PENELITIAN



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
 JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI, TEKNIK KIMIA, TEKNIK INFORMATIKA, TEKNIK ELEKTRO, DAN TEKNIK MESIN
 Kampus : Jalan Kaliurang Km. 14,4 Telp. (0274) 895287, 895007 Facs. (0274) 895007 Ext.148; Kotak Pos 75 Sleman 55501 Yogyakarta
<http://www.uil.ac.id> atau <http://www.fti-uil.org> e-mail : fti@uil.ac.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 57/Ka.lab SIMANTI/20/ Lab.SIMANTI/IV/2019

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Rayhan Hanif Chalifah
 Nim : 13 522 133
 Jurusan : Teknik Industri
 Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Ir. Raden Chairul Saleh, M.Sc.

Menyatakan bahwa mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan penelitian tugas akhir dengan judul " **ANALISIS PENGARUH RETAIL SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY**" (Studi Kasus: **PT. Alfamidi Jalan Kaliurang**) mulai penelitian 08 Desember 2017 sampai 17 April 2019 Tahun Ajaran 2018 / 2019.

Demikian surat keterangan ini kami buat. Atas perhatiannya dan kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 18 April 2019

Kepala Laboratorium
 Sistem Manufaktur



Abdullah Azzam, S.T, M.T.

PERNYATAAN KEASLIAN

ii

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGARUH *RETAIL SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY*" ini sepenuhnya karya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Yogyakarta, 18 April 2019

BIKTERAI
TEMPEL
73AFF881624087
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Rayhan Hanif Chalifah
13522133

المعهد الإسلامي للدراسات والبحوث

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

iii

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**ANALISIS PENGARUH *RETAIL SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER
LOYALTY*****TUGAS AKHIR****Oleh:**

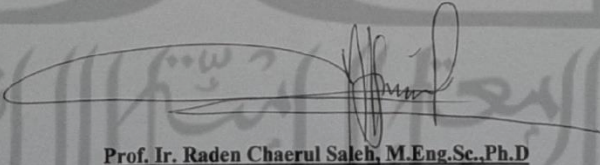
Nama : Rayhan Hanif Chalifah

NIM : 13522133

Yogyakarta, 18 April 2019

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Prof. Ir. Raden Chaerul Saleh, M.Eng.Sc.,Ph.D

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

iv

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**ANALISIS PENGARUH *RETAIL SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DAN *CUSTOMER LOYALTY*****TUGAS AKHIR**

Disusun Oleh :

Nama : Rayhan Hanif Chalifah

NIM : 13522133

Telah dipertahankan didepan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, 24 Mei 2019

Tim Penguji

Prof. Ir. Raden Chaerul Saleh, M.Sc., Ph.D.

Ketua

Sri Indrawati, S.T., M.Eng.

Penguji I

Abdullah 'Azzam, S.T., M.T.

Penguji II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Universitas Islam Indonesia

Dr. Fauzi Immanuel, S.T., M.M.

HALAMAN PESEMBAHAN

Bismillahirrahmaanirrahiim

Karya ini saya persembahkan kepada orang tua saya

Riswandri & Arnis

Kepada Ayah dan Ibu tidak ada hal yang bisa membalaskan perjuanganmu dalam mendidik saya dari kecil hingga saat ini, namun saya selalu berjuang untuk selalu bisa memenuhi apa yang menjadi keinginanmu, apa yang menjadi mimpimu, dan apa yang menjadi restumu. Semoga dengan karya ini bisa sedikit membuat kalian tersenyum

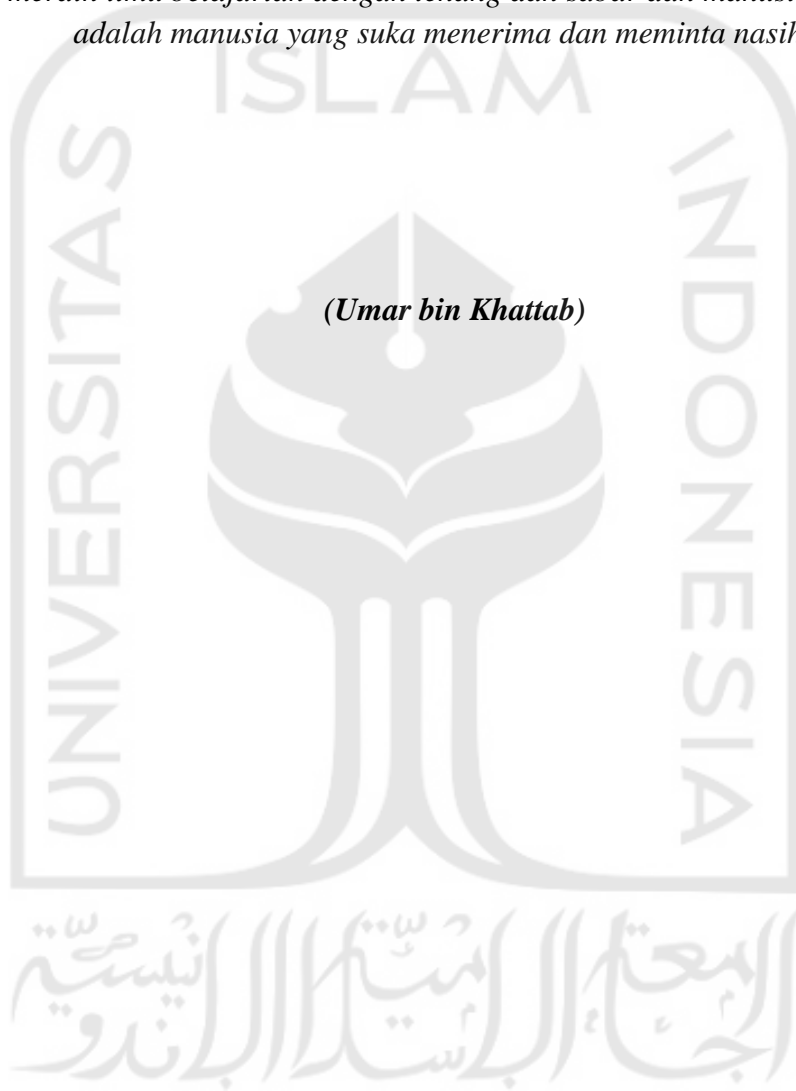
bahagia. Aamiin



MOTTO

Untuk meraih ilmu belajarlh dengan tenang dan sabar dan manusia yang berakal adalah manusia yang suka menerima dan meminta nasihat.

(Umar bin Khattab)



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik serta hidayahnya. Shalawat dan salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat, serta orang-orang yang bertaqwa. Penulis yakin dan percaya bahwa jika ada kesulitan maka didalamnya terdapat dua kemudahan. Melalui kerja yang maksimal dengan segenap kemampuan, pikiran, waktu dan tenaga serta berbagai hambatan, cobaan, dan godaan, Alhamdulillah akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan Tugas Akhir disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Pelaksanaan Tugas Akhir ini bertujuan untuk menyesuaikan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan. Harapan yang ingin dicapai setelah melaksanakan Tugas Akhir ini, penulis mampu menerapkan ilmu yang telah diperoleh dengan baik.

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungannya baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan penuh rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada :

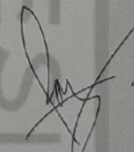
1. Kedua Orang Tua tercinta Ayah dan Ibu, Bapak Riswandri dan Ibu Arnis atas kasih dan cinta yang telah diberikan serta memberikan dukungan dan do'a hingga saat ini dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan lancar.
2. Bapak Prof. Ir. Raden Chaerul Saleh, M.Eng.Sc.,Ph.D sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bantuan dan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, MT selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.

4. Bapak Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia
6. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas didikan, pengetahuan dan pengalaman yang telah diberikan kepada penulis selama kuliah.
7. Semua pihak yang telah memberi motivasi dan semangat dalam menjalankan penelitian dan penyusunan laporan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan laporan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa pembuatan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, maka penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis pembaca, tempat penelitian, dan menjadi dasar pengembangan penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Yogyakarta, 18 April 2019



Rayhan Hanif Chalifah

13522133

الجامعة الإسلامية
الطريق إلى التميز والابتكار
الابتكار في التعليم