

## PERNYATAAN KEASLIAN

### PERNYATAAN KEASLIAN

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

Yogyakarta, 05 Oktober 2019



Ahmad Zariruddin Hakim  
12522063

## SURAT KETERANGAN



FAKULTAS  
TEKNOLOGI INDUSTRI

Gedung KH. Mas Mansur  
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia  
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584  
T. (0274) 898444 ext. 4110, 4100  
F. (0274) 895007  
E. ft@uii.ac.id  
W. ft.uoi.ac.id

SURAT KETERANGAN  
No. 211/Ka.Prodi/20/MTI/X/2019

*Bismillahirrohmannirrahiem*

Yang bertanda tangan dibawah ini Pimpinan Program Studi Teknik Industri – Program Magister Fakultas Teknologi Industri UII menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama Mahasiswa : Ahmad Zariruddin Hakim  
NIM : 12522063  
Prodi/Fakultas : Program Studi Teknik Industri  
Program Sarjana Fakultas Teknologi Industri UII

Telah selesai melakukan penelitian di Program Studi Teknik Industri – Program Magister Fakultas Teknologi Industri UII dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Analisis Perbaikan Pelayanan Mahasiswa menggunakan Metode Service Quality" pada Program Studi Teknik Industri – Program Magister Fakultas Teknologi Industri UII.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Alhamdulillahirohmannirrahiem*

Yogyakarta, 07 Oktober 2019  
Ketua Prodi Teknik Industri  
Program Magister FTI UII  
  
Nur Cahyo, S.T., M.T., Ph.D.

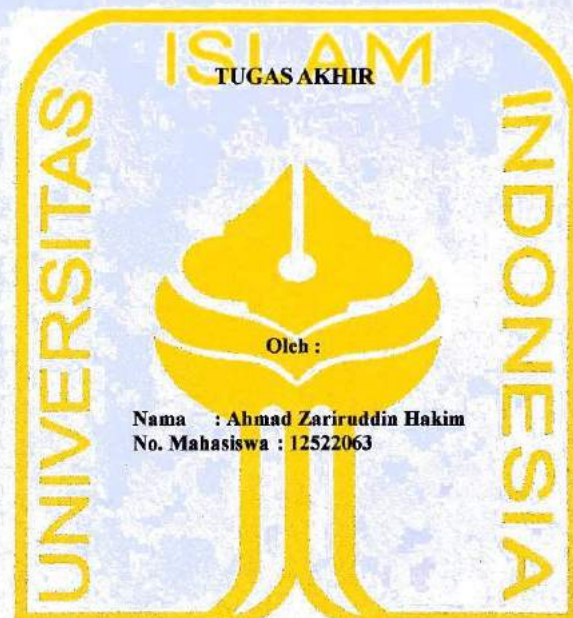


## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

iii

### LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS PERBAIKAN PELAYANAN MAHASISWA  
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* PADA PROGRAM  
STUDI TEKNIK INDUSTRI PROGRAM MAGISTER  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA



الجامعة الإسلامية  
Yogyakarta

Yogyakarta, 05 Oktober 2019

Dosen Pembimbing

(Andrie Pasca Hendradewa, S.T., M.T.)

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

### LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS PERBAIKAN PELAYANAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE  
SERVICE QUALITY PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI PROGRAM  
MAGISTER UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

#### TUGAS AKHIR

Disusun oleh :

Nama : Ahmad Zariruddin Hakim  
No. mahasiswa : 12 522 063

Telah dipertahankan di depan sidang pengujian sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta 7 November 2019

Tim pengujian :

Andrie Pasca Hendradewa, S.T., M.T.  
Ketua

Sri Indrawati, ST., MT.  
Anggota I

Wahyudi Sutrisno, ST., MM  
Anggota II



Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia



Dr. Fadhil Immawan, ST., M.M.



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur yang luar biasa atas rahmat Allah SWT, akhirnya Tugas Akhir sudah selesai dan saya persembahkan untuk :

- Orang tua serta adik-adik yang terus menyemangati saya
- Bapak Andrie Pasca Hendradewa selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing saya dan Ibu Sri Indrawati yang telah membantu mengubah keputusan awal saya.
- Sahabat, teman-teman dan semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat selesai.

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. (QS. Ar-Ra'd : 11)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ، إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (QS. Al-Insyirah : 5-6)

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. (QS. Al-Baqarah : 286)

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu alaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah peneliti ucapkan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan curahan rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Judul: **Analisis Perbaikan Pelayanan Mahasiswa Menggunakan Metode *Service Quality* Pada Program Studi Teknik Industri Program Magister Universitas Islam Indonesia**. Shalawat serta salam juga peneliti sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Dalam menyusun penelitian ini, tidak akan terlaksana tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moral maupun spiritual. Pada kesempatan yang berbahagia ini, dengan hati yang tulus peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, khususnya kepada :

1. Allah SWT atas segala nikmat, hidayah dan karunia-Nya yang tercurah tanpa henti di setiap hela nafas umat-Nya, sehingga Peneliti mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Dekan Fakultas Teknologi Industri UII Bapak Hari Purnomo, Prof., Dr., Ir., M.T.
3. Ketua Prodi Teknik Industri FTI UII Bapak Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M.
4. Andrie Pasca Hendradewa, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tunggal yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.
5. Kedua orang tua yang telah memberikan doa dan restunya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Teman-teman yang telah memberikan inspirasi dan dukungan.

Tanpa dukungan dari berbagai pihak di atas, maka Peneliti tidak akan menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Untuk itu dengan segala kerendahan hati Peneliti mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

Yogyakarta, 4 Agustus 2019

Peneliti



Ahmad Zariruddin Hakim