

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali ringkasan yang sumbernya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual, maka saya bersedia ijazah yang saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Oktober 2019



Wahyu Rio Aji Franata
NIM. 13522082

LEMBAR PENELITIAN



AHASS 0731
SUMBER SENTOSA
 Alamat: Jl. A.A. Gde Ngurah (Abian Tubuh)
 Mataram, Lombok, Nusa Tenggara Barat, 83232
 Telp. +62 370 633528 / HP. 08122848062



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Mekanik AHASS 0731 Sumber Sentosa Mataram Lombok NTB menyatakan bahwa:

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa :

Nama : Wahyu Rio Aji Franata
 No Mhs : 13522082
 Fakultas : Teknologi Industri
 Universitas : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Telah melakukan penelitian skripsi yang berjudul "**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE (IPA)** (Studi Kasus Bengkel Motor Honda Ahass 0731 Sumber Sentosa Lombok)" di Bengkel Motor Honda Ahass 0731 Sumber Sentosa Mataram Lombok NTB. Penelitian yang dilakukan pada tanggal 27 Februari s.d 7 Maret 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lombok, 8 Maret 2019

Kepala Mekanik

 Yadi Effendi

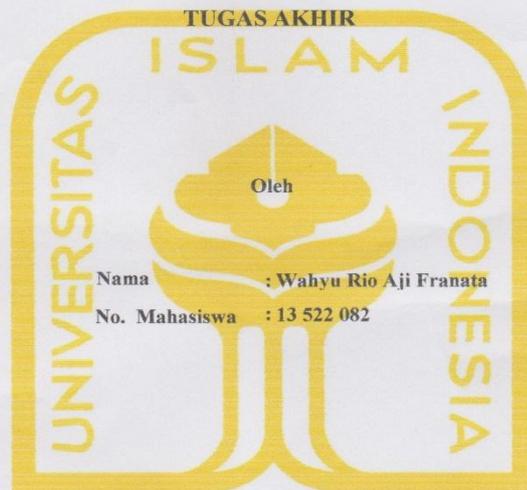
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS (IPA)
(STUDI KASUS BENGKEL MOTOR HONDA AHASS
SUMBER SENTOSA LOMBOK)

TUGAS AKHIR

ISLAM



Oleh

Nama : Wahyu Rio Aji Franata

No. Mahasiswa : 13 522 082

Yogyakarta, Mei 2019
Mengetahui,

Dosen pembimbing

Hudava, H. Ir, MM

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

**(STUDI KASUS BENGKEL MOTOR HONDA AHASS SUMBER SENTOSA
LOMBOK)**

TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : Wahyu rio aji franata

No. Mahasiswa : 13522082

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

Tim Penguji

Ir. Hudaya, MM
Ketua

Wahyudhi Sutrisno, ST, MM.
Anggota I

Chancard Basumerda, S.T., M.Sc.
Anggota II

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia



Dr. Taufiq Immawan, S.T.,M.M.



Handwritten signatures of the examiners: Ir. Hudaya, MM; Wahyudhi Sutrisno, ST, MM.; and Chancard Basumerda, S.T., M.Sc.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini untuk bapak Mahrup dan Wiratna sebagai kedua orangtua saya,, serta sahabat-sahabat yang ada didekat saya dan keluarga Teknik Industri 2013 yang selalu memberi doa, dukungan dan semangat yang tiada hentinya.

Bapak Huda yang telah banyak membimbing, membantu, dan memberi pelajaran selama dalam masa perkuliahan ini hingga Tugas Akhir ini selesai. Semoga apa yang saya kerjakan setelah ini bisa memberi kebanggaan tersendiri bagi Bapak.

Terima kasih dan doa selalu ku ucapkan untukmu keluarga ku yang kucinta dan tersayang. Terima Kasih untuk semua semangat, ilmu, pengalaman, dan bantuannya yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT menjadikan kita semua hamba yang berilmu dan beramal soleh

Aamin

MOTTO

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

.....Allah pasti akan mengangkat orang-orang yang beriman dan berpengetahuan di antaramu beberapa tingkat lebih tinggi. Allah Maha mengetahui segala yang kamu lakukan.

(Q.S. Al-Mujaadalah : 11)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

“Karena sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan.” (QS. Al-Insyirah: 5-6)

Barang siapa menginginkan kebahagiaan didunia , maka haruslah dengan ilmu, barang siapa yang menginginkan kebahagiaan di akhirat haruslah dengan ilmu, dan barang siapa yang menginginkan kebahagiaan pada keduanya , maka haruslah dengan ilmu”

(HR. ibn Asakir)

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Puji dan Syukur atas kekuatan yang diberikan Allah padaku untuk bisa berjuang menyelesaikan amanah dan segala kewajibanku sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE (IPA)* (STUDI KASUS BENGKEL BENGKEL MOTOR HONDA AHASS SUMBER SENTOSA LOMBOK)”. Tugas Akhir ini tersusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Teknologi Industri. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan yang penulis miliki. Terima kasih atas segala kritik dan saran yang bersifat membangun yang telah dan akan penulis terima.

Penyusunan tugas akhir ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri.
2. Bapak Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M. selaku ketua Prodi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Ir. Hudaya, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang memberi masukan dan nasehat dalam mengerjakan Tugas Akhir.

4. Kedua orang tua saya, Mahrup dan Wiratna atas limpahan kasih sayang, doa dan dorongannya selama ini.
5. Kakak dan Adik saya beserta keluarga saya yang selalu memberikan nasehat dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Teman angkatan 2013 dan teman-teman Lombok yang selalu menemani keseharian penulis dalam menjalani hidup diperantauan.
7. Seluruh manajer dan karyawan Ahas Sumber Sentosa Lombok yang telah membantu jalannya dalam mengerjakan Tugas Akhir.
8. Semua pihak yang penyusun tidak bisa sebutkan satu persatu yang telah memberi masukan-masukan dan bantuan guna penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala amalan yang baik tersebut akan memperoleh balasan rahmat dan karunia dari Allah SWT, Amien. Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada penulis sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang berkepentingan.

Yogyakarta, Oktober 2019
Penulis,

Wahyu Rio Aji Franata