

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE  
*MODIFIED SERVQUAL*  
(Studi Kasus di Waroeng Spesial Sambal SS)

### TUGAS AKHIR



Pembimbing I,

(Dr. Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc.)

Pembimbing II,

(Agus Mansur, S.T., M.Eng.Sc)

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE *MODIFIED**SERVQUAL*

(Studi Kasus di Waroeng Spesial Sambal SS)

## TUGAS AKHIR

Disusun Oleh:

Nama : Ridho Dimas Sofwan

No. Mahasiswa : 16 916 114

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai  
Salah Satu Syarat untuk memperoleh Gelar Magister Teknik Industri

Yogyakarta, 19 Oktober 2019

Tim Penguji

Agus Mansur, S.T., M.Sc.

Ketua

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

Penguji 1

Ir. Ali Parkhan, M.T

Penguji 2

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

PRODI TEKNIK INDUSTRI  
PROGRAM MAGISTERWinda Nur Cahyo, S.T., M.T., Ph.D

## PERNYATAAN

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

Yogyakarta, 3 Oktober 2019

  
METERAI  
TEMPEL  
Rp6000  
RADHO DIMAS SOFWAN  
Radho Dimas Sofwan

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Ku persembahkan Karyaku ini untuk Mama dan Bapak ku Tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, bimbingan dan motivasi yang tiada hentinya  
Serta Adik-adikku yang selalu memberikan dukungan dan semangat  
Terimakasih untuk segalanya.

## MOTTO

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

“Sungguh, bersama kesukaran pasti ada kemudahan. Karena itu bila selesai suatu tugas, mulailah tugas yang lain dengan sungguh – sungguh. Hanya kepada Tuhanmu hendaknya kau memohon dan berharap ”

(QS. Al Insyirah : 6 – 8)

“Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi seorang yang tidak bersikap ramah. Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia.”

(HR. Thabrani dan Daruquthni)

“Belajarlah dari masa lalu, hiduplah untuk masa depan. Yang terpenting adalah tidak berhenti bertanya.”

(Albert Einstein)

“*Manners Maketh Man*”

(William of Wykeham)

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji Syukur senantiasa penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan diberikan segala kelancaran dan kemudahan. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Rasulullah Shallallahu Alaihi wa Sallam, keluarganya, sahabatnya dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar magister Teknik Industri pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Keberhasilan terselesaikannya Tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Winda Nur Cahyo, S.T., M.T., Ph.d selaku Ketua Program Magister Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc dan Bapak Agus Mansur, S.T., M.Eng.Sc selaku Pembimbing yang telah memberikan bantuan dan arahnya dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Syamsudin, S.H., M.Hum. dan Ibu Anita Ratih Puspa selaku kedua orangtuaku, Reza Fahdini Maha Putra, Vega Divana Audita, dan Vanya Ayra Azzahra selaku adikku. terima kasih atas semua motivasi, kasih sayang yang tidak ada henti-hentinya. Doa dan restu kalian adalah yang terbaik bagiku.
4. Maisha Novia Habibah yang tiada hentinya memberikan motivasi dan semangat dalam penyusunan tesis ini.
5. Manajemen Restoran Spesial Sambal (SS) yang telah memberikan kesempatan dan informasi yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Semua teman-teman Magister Teknik Industri yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa.
7. Semua pihak yang telah memberi semangat dan segala masukan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.



Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat khususnya di dunia ilmu pengetahuan bagi semua pihak. Dan semoga Allah SWT memberikan ridha dan membalas segala budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Yogyakarta, 3 Oktober 2019

  
6000  
Rp  
Bedho Dimas Sofwan