

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BERDASARKAN TEORI *SERVICE DOMINANT LOGIC*
MENGUNAKAN *STRUCTURAL EQUATION MODELING*
(STUDI KASUS SOFYAN INN HOTEL UNISI YOGYAKARTA)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Gasha Idhar Yamanda
No. Mahasiswa : 15.522.063
Fak/Jurusan : FTI/Teknik Industri

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

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, November 2019

Tim Penguji

Qurtubi S.T., M.T.

Ketua

Dr. Ir. Elisa Kusriani, MT, CPIM., CSCP.

Anggota I

Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Universitas Islam Indonesia



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

SURAT KETERANGAN

Nomor. 001/SK/GM/SIHUY/X/19

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kuku Wibawanto
Jabatan : General Manager
Instansi : Sofyan Inn HOTEL UNISI
Alamat : Jl. Pasar Kembang No. 42, Sosromenduran, Gedongtengen,
Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Gasha Idhar Yamanda
Nim : 155 22 063
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri

Telah melakukan penelitian di Sofyan Hotel Unisi Yogyakarta mulai tanggal 26 September 2019 sampai dengan 4 Oktober 2019 untuk memperoleh data guna menyusun Tugas Akhir dengan judul

"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Marketing Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Yogyakarta, 05 Oktober 2019

Sofyan HOTEL UNISI

SofyanInn
HOTEL UNISI

KUKUH WIBAWANTO

General Manager



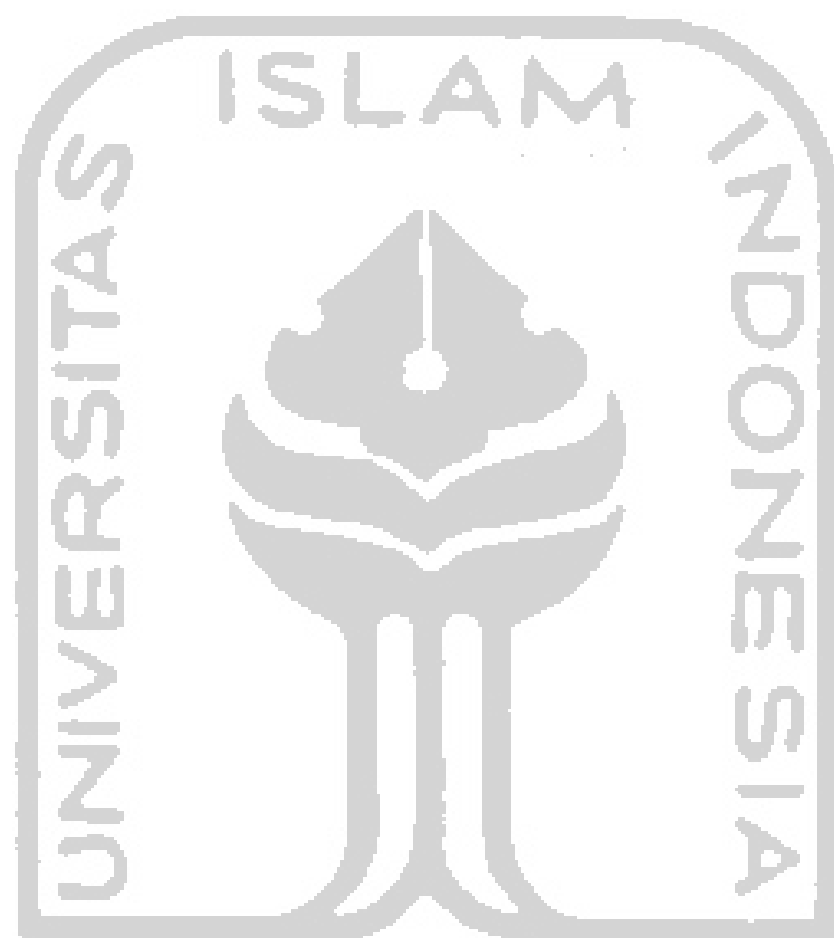
PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui bahwa karya tulis ini merupakan hasil karya saya sendiri kecuali referensi dan ringkasan yang setiap tulisannya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari 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, 8 November 2019

Gasha Idhar Yamanda
15522063

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



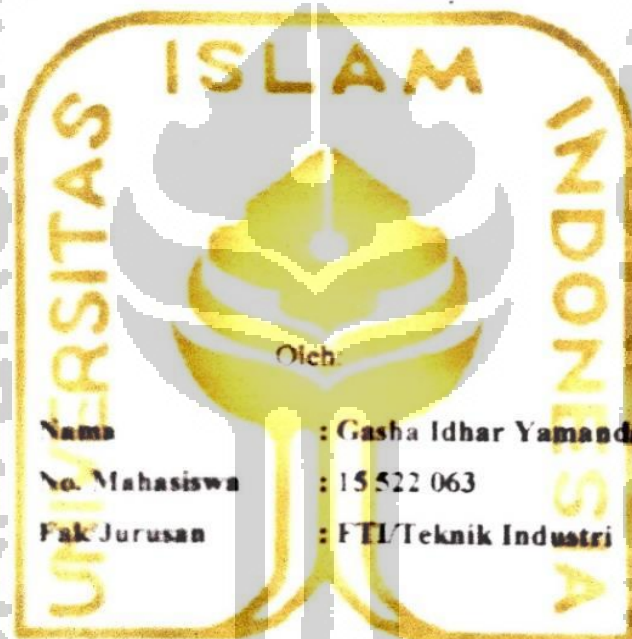
جامعة الإسلام في إندونيسيا

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN HALAL TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN TEORI *SERVICE DOMINANT*
LOGIC MENGGUNAKAN SEM

(STUDI KASUS SOFYAN INN HOTEL UNISI YOGYAKARTA)

TUGAS AKHIR

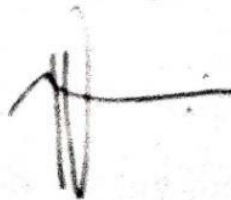


Oleh:

Nama : Gasha Idhar Yamanda
No. Mahasiswa : 15 522 063
Fak/Jurusan : FTI/Teknik Industri

Yogyakarta, 8 November 2019

Menyetujui,



Qurtubi S.T.,M.T.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Perjuangan Merupakan Pengalaman Berharga yang Dapat Menjadikan Kita Manusia yang Berkualitas.

Skripsi Ini Kupersembahkan untuk Kedua Orangtua dan Adikku Tercinta yang Selalu Mendukung Serta Nasihatnya yang Menjadi Jembatan Perjalanan Hidupku.

Terima kasih telah mendoakan, mendidik dan membina saya dari kecil hingga saat ini. Seluruh keluarga besar saya yang sudah memberikan dukungan motivasi yang sangat berarti dan membangun.

Serta kerabat, sahabat, dan teman-teman saya yang selalu membantu dan hadir menemani hari-hari saya selama di bangku kuliah ini



MOTTO

Bagi orang-orang yang berbuat baik, ada pahala yang terbaik (surga) dan tambahannya.
Dan muka mereka tidak ditutupi debu hitam dan tidak (pula) kehinaan. Mereka itulah
Penghuni surga, mereka kekal didalamnya.

(Q.S. Yunus:26)

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu,
sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(QS. Al-Baqarah: 153)

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk
kebaikan dirinya sendiri”

(QS. Al-Ankabut: 6)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan
itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, hanya dengan rahmat dan hidayah-Nya semata penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini sesuai dengan yang diharapkan. Serta tidak lupa sholawat serta salam kepada junjungan Baginda Rasulullah Muhammad Salallahu'alaihi wassallam beserta para keluarga, sahabat dan ummatnya yang telah membawa Islam dari jaman jahiliyah hingga jaman saat ini. Laporan tugas akhir ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan Program Studi S-1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Dengan adanya penulisan tugas akhir yang berjudul **ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN TEORI SERVICE DOMINANT LOGIC MENGGUNAKAN STRUCTURAL EQUATION MODELING** dapat diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak instansi dalam hal ini adalah Lembaga Pendidikan dasar dan bagi penelitian selanjutnya.

Penulisan laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan tidak lepas dari dukungan, bimbingan dan bantuan dari banyak pihak yang sangat berarti bagi penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan 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 Kepala Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M. selaku Kepala Program Studi S1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Qurtubi, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang atas segala bimbingan dan arahan atas izin Allah, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir.
5. Pihak Sofyan Inn Hotel Unisi yang telah memberikan kesempatan sehingga penulis dapat melakukan penelitian di sekolah tersebut.
6. Bapak Kukuh Wibawanto selaku General Manager Sofyan Inn Hotel Unisi atas kesempatan, kesediaan waktu dan dukungan yang diberikan.
7. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Uus Rusyaman dan Ibu Sri Kenyo Endang Rejeki, sebagai orang yang selalu memberi doa, dukungan, kasih sayang, semangat, materi, nasihat yang tidak pernah putus dipanjatkan dan diberikan untuk kesuksesan penulis.
8. Teman-teman seperjuangan bimbingan tugas akhir yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
9. Teman-teman Teknik Industri Angkatan 2015 Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini

10. Teman-teman Kota Cirebon Ayis, Oo, Gepu, Ambo, Jagel yang sudah memberikan semangat sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini
11. Semua pihak yang turut membantu, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Tetapi dengan dorongan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis dengan besar hati menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pembaca demi penyusunan laporan tugas akhir yang lebih baik.

Atas segala usaha tersebut, penulis mengucapkan terima kasih. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semuanya. Aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 8 November 2019

Gasha Idhar Yamanda

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA