

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Fakultas Teknologi Industri Jurusan Teknik Industri



oleh :

Nama : Mukhammad Yasir

No. Mhs. : 01 522 304

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2007**

# LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

## EVALUASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (Study kasus di Supermarket ALFA Yogyakarta)

### TUGAS AKHIR

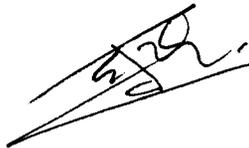


Disusun Oleh :

Nama : Mukhammad Yasir  
No Mahasiswa : 01522304  
Fak / Jur : TI / TMI

Yogyakarta, Februari 2007

Dosen Pembimbing



( Dra. Hj. Eskartrimurti, MM. )

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

### EVALUASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (Studi Kasus di Supermarket ALFA Yogyakarta)

#### TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Mukhammad Yasir  
No. Mahasiswa : 01 522 304

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia

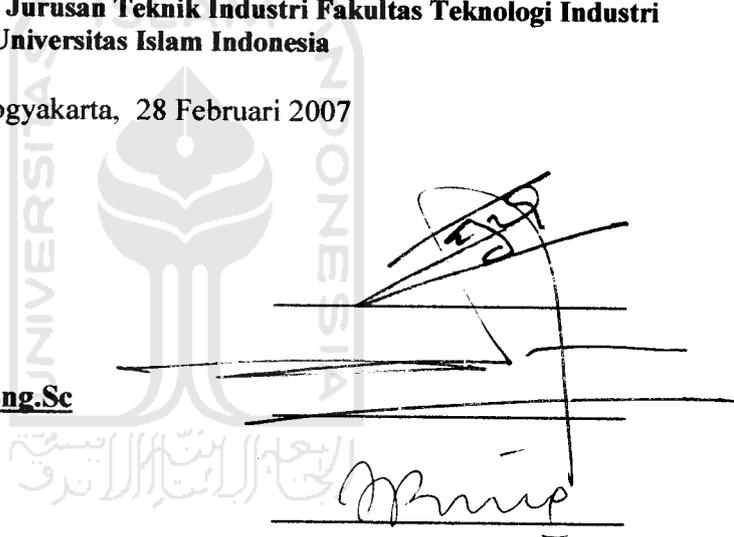
Yogyakarta, 28 Februari 2007

Tim Penguji

Dra. Hj. Eskartrimurti, MM  
Penguji I

Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc  
Penguji II

Ir. Elisa Kusriani, MT  
Penguji III



Mengetahui,  
Ketua Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia



(Ir. R. Caharul Saleh, M.Sc., Ph.D)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan  
sebuah karya ini kepada :

**Kedua Orangtuaku**, yang telah memberikan segalanya  
tanpa lelah dan berkeluh kesah dalam membimbing,  
menasehati, dan menemaniku hingga-saat ini.

Keempat kakakku **Mbak Hani, Mbak Dila, Mbak Ifa dan Mas Husni** yang telah  
memberiku semangat untuk belajar  
menjadi lebih dewasa lagi dalam menjalani hidup.

**Teman-temanku**, yang selalu mendukung  
sepenuh hati dengan kasih sayangnya  
sehingga bisa lebih memaknai arti hidup ini.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr, Wb.*

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service Quality* (Studi Kasus di Supermarket Alfa Yogyakarta)”

Penyusunan Tugas Akhir ini dilaksanakan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan jenjang strata satu (S1) di jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.

Penulis banyak menemui kesulitan dan hambatan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya halangan maupun rintangan ini dapat penulis atasi dengan baik. Untuk itu tidak berlebihan kiranya jika pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Eskartrimurti, MM. selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang banyak memberikan masukan dan bimbingan selama tugas akhir ini.
2. Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.

4. Seluruh keluargaku tercinta, Bapak, Ibu, serta Kakak-kakakku yang terus mendo'akan penulis untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
5. Wenny terima kasih atas dukungan dan doanya selama ini.
6. Seluruh staff dan karyawan Supermarket Alfa Yogyakarta.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, walaupun demikian penulis berharap semoga apa yang sudah penulis ketengahkan ini bisa bermanfaat bagi semua pihak, dan semoga seluruh bantuan yang telah disumbangkan kepada penulis dapat diterima Allah SWT sebagai amal sholeh dan dibalasnya dengan pahala besar.

*Wassalamu'alaikum, Wr. Wb*



Yogyakarta, Februari 2007

Mukhammad Yasir