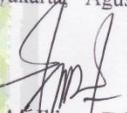


## PENGAKUAN

Demi Allah, Saya akui karya ini adalah hasil karya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap 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 intelektual, maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Agustus 2016



  
M. Ikhsan Fakhruddin  
NIM : 08522209

# SARI ROTI



## SURAT KETERANGAN

Semarang, 02 Agustus 2016

Bersama ini kami menerangkan bahwa :

Nama : M. Ikhsan Fakhrudin

NIM : 08522209

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi Industri

Universitas : Universitas Islam Indonesia

Mahasiswa tersebut diatas telah selesai melakukan penelitian tugas akhir di PT Nippon Indosari Corpindo Tbk. plant Semarang dengan judul “ **Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan Sari Roti dengan Menggunakan Metode Servqual**” (Studi kasus di PT Nippon Indosari Corpindo Tbk plant Semarang, Jawa tengah).

Demikian surat keterangan ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,

Gabriel Kelik Purwoko  
(Branch Manager)

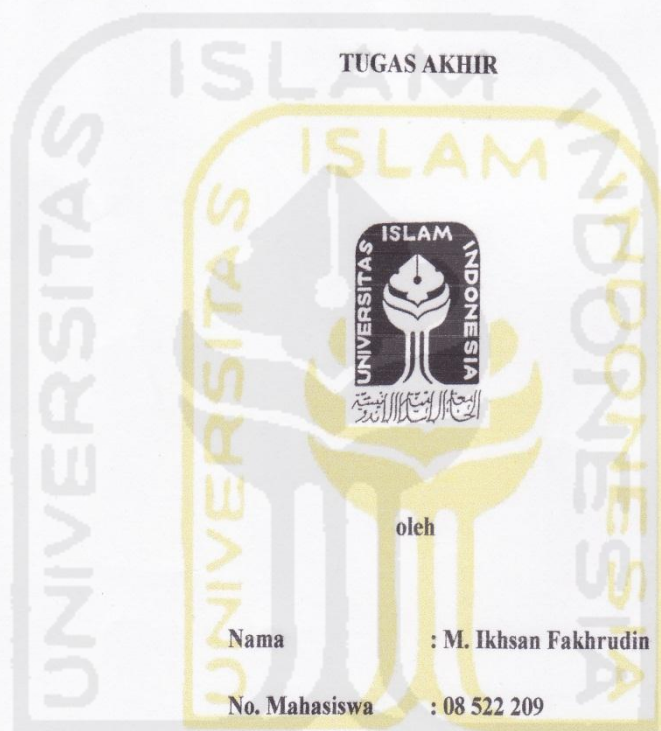
P.T. Nippon Indosari CorpindoTbk. Kawasan Industri Wijaya Kusuma,  
Jl. Tugu Wijaya III No. 1 Semarang 50153

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**MODEL PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN SARI ROTI  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

(Studi Kasus di PT Nippon Indosari Corpindo Tbk, cabang Semarang, Jawa tengah)

**TUGAS AKHIR**



oleh

Nama : M. Ikhsan Fakhruddin

No. Mahasiswa : 08 522 209

Yogyakarta, Agustus 2016

Pembimbing

Harwati, ST., M.T.

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

**MODEL PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN SARI ROTI  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

(Studi Kasus di PT Nippon Indosari Corpindo cabang Semarang, Jawa tengah)

**TUGAS AKHIR**

Oleh :

Nama : M. Ikhsan Fakhrudin

No. Mahasiswa : 08 522 209

Telah dipertahankan di Depan Sidang Penguji sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, Agustus 2016

Tim Penguji

Harwati, ST., MT.

Ketua

Ir. Hudaya, MM.

Anggota I

Muhammad Sugarindra, ST., MTL.

Anggota II

Mengetahui,

Ka.Prodi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Yuli Agusti Rochman, S.T., M.Eng

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya, sembah sujudku hanya kepadaMu Allahu Robbi.Syukur tak terhingga atas karuniaMu Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

Teruntuk...

(Alm) Bapak tercinta Mudjikan, A.Md dan Ibu tercinta Pujiyati yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan tiada hentinya.

Istriku Piscofia Dynamurti, terimakasih atas waktu, perhatian, support tak terbatasnya,

kasih sayang dan semangat darimu.

Untuk anakku Haykal Ellang Rasandy

Bapak-Ibu mertua, Kakak- kakakku dan adikku

Pembimbingku yang selalu sabar

Teman-teman seperjuangan.

Terimakasih semuanya.

Ya Allah ampunilah dosa-dosa mereka dan sayangilah mereka semua....Amin....

## MOTTO

إِذَا مَاتَ الْإِنْسَانُ انْقَطَعَ عَمَلُهُ إِلَّا مِنْ ثَلَاثٍ؛ صَدَقَةٌ جَارِيَةٌ أَوْ عِلْمٌ يُنْتَفَعُ بِهِ أَوْ وَلَدٌ صَالِحٌ يَدْعُو لَهُ.

“Jika manusia mati terputuslah amalnya kecuali tiga: shadaqah jariyah, atau ilmu yang dia amalkan atau anak shalih yang mendoakannya.” (HR.

*Muslim*)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(QS. Surat Al Baqarah : 153)

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan petunjuk-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan Sari roti Dengan menggunakan Metode Servqual”**. Tidak lupa shalawat serta salam kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW beserta keluarga, tabi'ian tabi'atnya dan kepada umatnya. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang studi Strata-1 Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.

Dapat 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 Dr. Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman, ST., M. Eng selaku Ketua Prodi Teknik Industri, Dosen beserta staf Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Harwati, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan waktu, arahan, bimbingan dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
4. Manager dan staf PT Nippon Indosari Corpindo Tbk, cabang Semarang yang berkenan menerima dalam penelitian. Bapak Gabriel Kelik, bapak Bastian, bapak Ndaru dan bapak Rifky, terimakasih atas nasihat dan bimbingan selama penelitian.
5. Istri, Ayahanda, Ibunda dan keluarga yang selalu memberikan perhatian, do'a dan dukungan baik moral maupun materiil.
6. Segenap rekan-rekan Prodi Teknis Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
7. Pihak-pihak lain yang tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas perhatian dan dukungannya.

Semoga Allah membalas berlipat ganda atas segala amalnya. Harapan penulis semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, Agustus 2016

Penulis