

## PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja saya 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 kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 1 September 2016



Eko Pryo Wicaksono

11522380

## LEMBAR PENELITIAN



**BAKSO SOLO**

Jl. Lintas Timur Km. 05 Pasar Bakauheni Kec. Bakauheni, Lampung Selatan  
Telp. 081 327 269 332

### SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, pihak UKM Bakso Solo, menerangkan bahwa :

Nama : Eko Priyo Wicaksono  
NIM : 11522380  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia  
Yogyakarta

Telah melakukan riset/penelitian di bisnis kami dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

**Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode *Service Quality (Servqual)***

Waktu Pelaksanaan : 4 Mei 2016 / 22 Mei 2016

Penyusunan penulisan tersebut dilaksanakan semata-mata hanya bersifat keilmuan dan tidak disajikan untuk kepentingan umum. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Yogyakarta, 30 Mei 2016

Pemilik UKM Bakso Solo



## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

### **Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode *Service Quality* (*Servqual*)**

(Studi Kasus Pada “UKM BAKSO SOLO” Bakauheni - Lampung)

#### TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata-1  
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**

Disusun Oleh :

Nama : Eko Pryo Wicaksono  
No. Mahasiswa : 11522380

Yogyakarta, 1 September 2016

Dosen Pembimbing

  
**Drs. R. Abdul Djalaal. MM**

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

### **Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode *Service Quality* (*Servqual*)**

(Studi Kasus Pada "UKM BAKSO SOLO" Bakauheni - Lampung)

#### TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Eko Pryo Wicaksono

No. Mahasiswa : 11522380

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, 27 September 2016

Tim Penguji

DRS. R. ABDUL DJALAL. MM

Ketua

SRI INDRAWATI, ST., M.Eng.

Anggota I

RUDY FIRMAN PRAKOSA, ST., M.Sc.

Anggota II

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Teknik Industri  
Universitas Islam Indonesia



Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur yang luar biasa, Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

- Kedua Orang Tuaku, Ayahanda Suratno dan Ibunda Sugiarti serta Adikku, Inge May yang telah memberikan segalanya untukku, Doa, Semangat, Pengertian, Kesabaran, Pengorbanan dan Kasih Sayang kepadaku.
- Bapak Drs. R Abdul Djalal, M.M yang telah membimbing selama penyusunan skripsi.
- Saudara dan sahabat Dhimas, Asep, Satrio, Weby, Ridho, Yudi, Eko Wahyudi, Berma, Gina, Abi, Afiq, Andri, Mpit, Gilang, Rudy, Mamang, Miko, Saman, Ejid, Caplang, Zaki, Hidayat, Latif, Fadhil, Mira, Tiffany, Atsil, Anny, Kunti, Ummi.
- Semua pihak yang telah membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai harapan

## MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا  
 اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا  
 تَحْمِلْ عَلَيْنَا إِضْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا  
 وَلَا تُحْمِلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ - وَأَعْفُ عَنَّا وَاعْفِرْ لَنَا  
 وَأَرْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebaikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdo'a): "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang yang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri ma'aflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah Penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir".*  
 [Al Baqarah 2:286]

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝٥ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝٦ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۝٧  
 وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ۝٨

*" Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai (urusan dunia) Maka bersungguh-sungguhlah (dalam beribadah), dan hanya kepada Tuhan-Mulah berharap" (Al Insyirah: 5-8)*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah peneliti ucapkan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan curahan rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Judul: Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode *Service Quality (Servqual)*. Shalawat serta salam juga peneliti sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Dalam menyusun penelitian ini, tidak akan terlaksana tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moral maupun spiritual. Pada kesempatan yang berbahagia ini, dengan hati yang tulus Peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, khususnya kepada :

1. Allah SWT atas segala nikmat, hidayah dan karunia-Nya yang tercurah tanpa henti di setiap hela nafas umat-Nya, sehingga Peneliti mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Dekan Fakultas Teknologi Industri UII Bapak DR. DRS. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc.
3. Ketua Prodi Teknik Industri FTI UII Bapak Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng.
4. Drs. R. Abdul Djalal, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.
5. Kedua orangtua saya yang telah memberikan doa dan restunya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Saudara dan sahabat Industri angkatan 2011 maupun Assalaam
7. Terima kasih mas Faisal atas bantuan urusan Administrasi
8. Teman-teman yang telah memberikan inspirasi dan dukungan.

Tanpa dukungan dari berbagai pihak di atas, maka Peneliti tidak akan menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Untuk itu dengan segala kerendahan hati Peneliti mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

Yogyakarta, 1 September 2016

Peneliti



Eko Pryo Wicaksono