

## PENGAKUAN

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 intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, September 2011



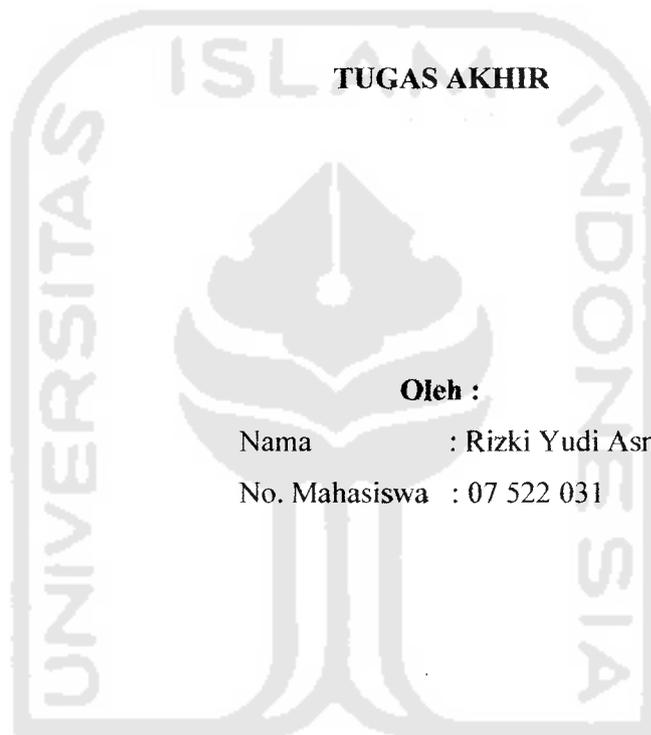
Rizki Yudi Asmanto



**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**USAHA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN JASA  
PENDIDIKAN DENGAN PENDEKATAN *SERVQUAL-SIX SIGMA***

(Studi Kasus di Jurusan Teknik Industri FTI-UII)



**TUGAS AKHIR**

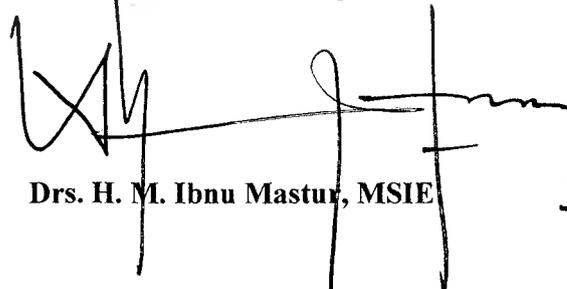
**Oleh :**

Nama : Rizki Yudi Asmanto

No. Mahasiswa : 07 522 031

Yogyakarta, September 2011

Dosen Pembimbing,



**Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE**

12 / 9 2011 .

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

USAHA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN JASA  
PENDIDIKAN DENGAN PENDEKATAN *SERVQUAL-SIX SIGMA*

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Rizki Yudi Asmanto

No. Mahasiswa : 07522031

Telah Dipertahankan di depan Sidang Penguji sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, \_\_\_\_\_ 2011

Tim Penguji

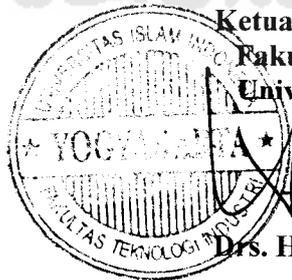
Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE  
Ketua

Agus Mansur, ST., M.Eng.Sc  
Anggota I

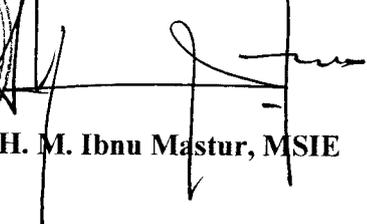
Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng  
Anggota II



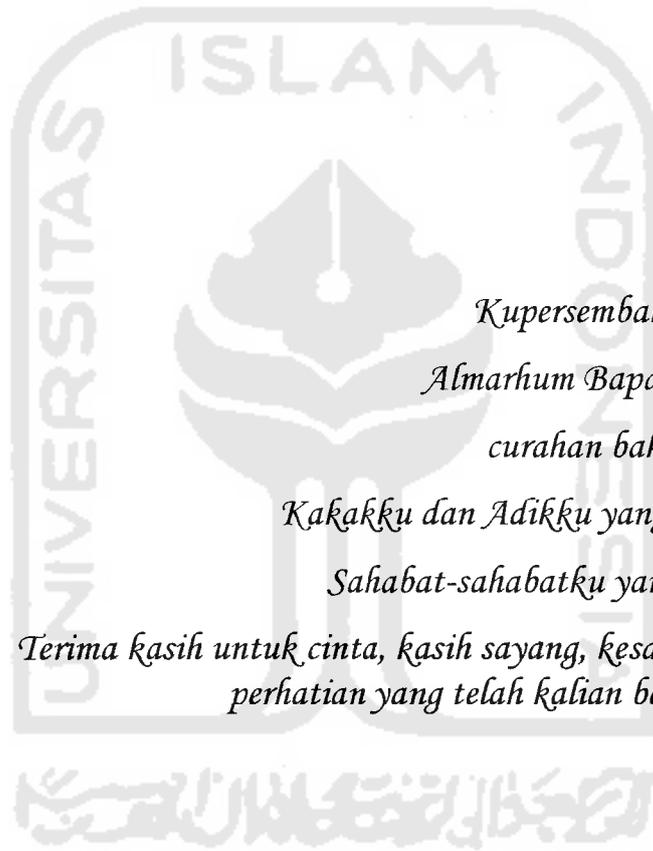
Mengetahui,  
Ketua Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia



Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE



## *HALAMAN PERSEMBAHAN*



*Kupersembahkan karya ini untuk:  
Almarhum Bapak dan mama tercinta,  
curahan bakti dan rasa hormatku,  
Kakakku dan Adikku yang selalu mensupportku  
Sahabat-sahabatku yang selalu ada buat aku  
Terima kasih untuk cinta, kasih sayang, kesabaran, pengertian dan  
perhatian yang telah kalian berikan sampai saat ini.*

## 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 jariah, atau ilmu yang dia amalkan atau anak shalih yang mendoakannya." *(HR. Muslim)*

مَنْ يُرِدِ اللَّهُ بِهِ خَيْرًا يُفَقِّهْهُ فِي الدِّينِ وَإِنَّمَا أَنَا قَاسِمٌ وَاللَّهُ هُوَ الْمُعْطِي وَلَا تَرَالُ هَذِهِ الْأُمَّةُ قَائِمَةٌ عَلَى أَمْرِ اللَّهِ لَا يَضُرُّهُمْ مَنْ خَالَفَهُمْ حَتَّى يَأْتِيَ أَمْرُ اللَّهِ.

"Barangsiapa yang Allah kehendaki padanya kebaikan, maka Allah akan fahamkan dia dalam (masalah) dien. Aku adalah Al-Qasim (yang membagi) sedang Allah Azza wa Jalla adalah yang Maha Memberi. Umat ini akan senantiasa tegak di atas perkara Allah, tidak akan memadharatkan kepada mereka, orang-orang yang menyelisihi mereka sampai datang putusan Allah." *(HR. Al-Bukhari)*

مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ.

Barangsiapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah mudahkan baginya jalan menuju Surga." *(HR. Muslim)*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan segala rahmat, hidayah dan inayah-Nya kami dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“USAHA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DENGAN PENDEKATAN *SERVQUAL-SIX SIGMA*”**.

Sholawat serta salam tidak lupa kita haturkan pada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan orang-orang yang istiqomah mengikutinya sampai akhir zaman.

Tugas Akhir merupakan *independent study project* yang harus dikerjakan oleh mahasiswa sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari almamaternya. Salah satu mata kuliah ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk dapat mempelajari dengan lebih mendalam topik yang mereka dapatkan di bangku kuliah, di bawah bimbingan dosen yang memiliki pengetahuan di bidang tersebut.

Kelancaran dalam pembuatan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE selaku dosen pembimbing dalam pembuatan dan penyusunan Tugas akhir ini. Terima kasih untuk segala motivasi dan bimbingannya
4. Orang tua, serta kakak dan adikku yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan dan segala perhatiannya.
5. Semua pihak yang telah membantu kami dalam penyusunan tugas akhir ini.

Kami menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari rekan-rekan mahasiswa, dosen dan berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi kita semua, amin.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, September 2011

Penyusun

Rizki Yudi Asmanto

