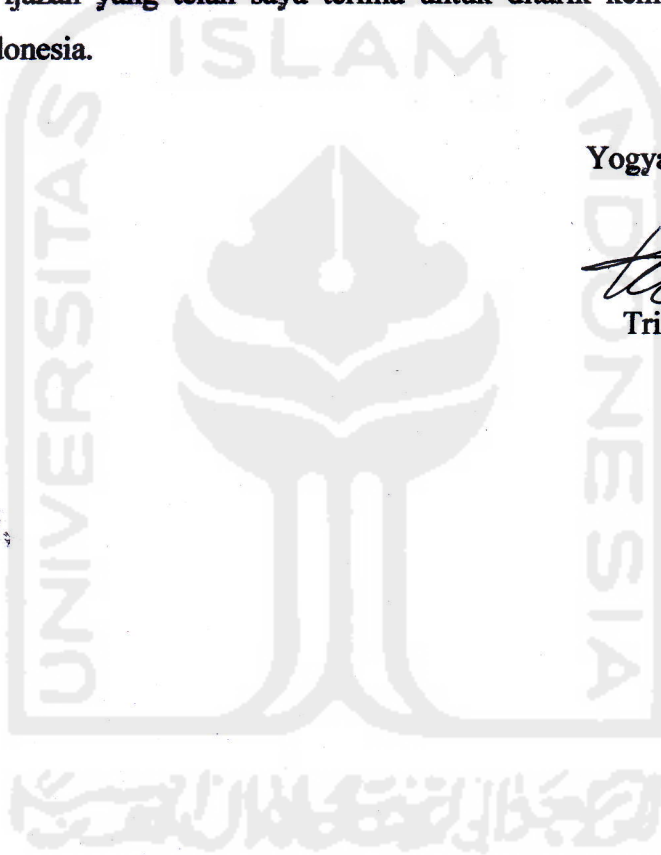


## PERNYATAAN KEASLIAN

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, 6 Januari 2017

  
Tri Anggoro





## PO. MAJU LANCAR

Jl. Wonosari-Yogyakarta Km 2,3 Siyono

Gunungkidul Tel/Fax (0274)391223

E-Mail : majulancar-gk@yahoo.com

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 013/HRD/XI/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adi Prasetyo

Jabatan : Manager Operasional

Alamat : Jl. Wonosari-Yogyakarta Km 2,3 Siyono Gunungkidul

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Tri Anggono Hari Mukti

NIM : 04522119


Institusi : Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Adalah benar-benar telah melaksanakan penelitian di PO Maju Lancar terhitung sejak 3 Oktober 2016 – 3 November 2016 dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul:

“ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAAN PELANGGAN MELALUI METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (Studi Kasus : PO Bus Maju Lancar, Yogyakarta)”.

Demikian surat keterangan penelitian ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wonosari, 02 Desember 2016

  
**PO. MAJU LANCAR**  
Jl. Wonosari-Yogya Km. 2.3 Gunungkidul  
Telp. (0274) 391223, Fax. (0274) 391223  
E-mail : majulancar\_gk@yahoo.com  
Adi Prasetyo  
Manager Operasional



**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**  
**ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI**  
**METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**  
**DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)**

**TUGAS AKHIR**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Tri Anggono Hari Mukti**

**No. Mahasiswa : 04522119**

**Yogyakarta, Desember 2016**

**Dosen Pembimbing,**

**(Harwati, ST., MT.)**



**ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI METODE  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI)**

**(Studi kasus : PO Maju Lancar, Yogyakarta)**

**Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri  
Yogyakarta, 6 Januari 2016**

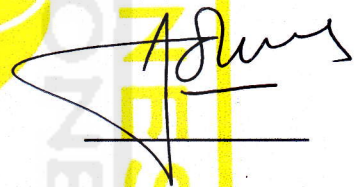
Disusun oleh  
Nama : Tri Anggono Hari Mukti  
No Mahasiswa : 04522119

**Tim Penguji**

**Harwati, S.T., M.T.  
Ketua**

**Raden Abdul Djajal, Drs., MM.  
Anggota I**

**Joko Sulistio, S.T., M.Sc.  
Anggota II**



Mengetahui

Ketua Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia



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