

PERNYATAAN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri . Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini , maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 2 Desember 2016



Juang Abdi Prasetyo

Surat Perusahaan



PT POS INDONESIA (PERSERO) **Kantor Processing Center Yogyakarta 55400**

Plemburan No. 07 Telp. 0274-882657, 881385 Fax : 882657 Yogyakarta 55581

Yogyakarta, 28 Oktober 2016

Nomor : 4426 / Umum/SDM/VI/1016
Lamp :
Perihal : Pelaksanaan Penelitian Mahasiswa

Kepada :
Yth. Bapak/Ibu Sek. Prodi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Menunjuk surat Saudara Nomor : 2050/KaProdi/TA-TI/20/X/2016 tanggal 18 Oktober 2016 perihal seperti pada pokok surat di atas lebih lanjut disampaikan bahwa Mahasiswa UII :

Nama : Juang Abdi Prasetyo

No. Mahasiswa : 11522264

Yang bersangkutan telah melaksanakan Penelitian dalam rangka Tugas Akhir di Kantor Processing Center Yogyakarta 55400 terhitung mulai tanggal 21 s.d 28 Oktober 2016.

Kami berharap semoga Penelitian yang telah dilaksanakan dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Demikian disampaikan sebagai pemberitahuan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terimakasih.

A.n Kepala Kantor
Man SDM, TI dan Umum



LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX**

(Studi kasus pada Kantor Pos Processing Center Yogyakarta)



Pembimbing,

Drs. H. R. Abdul Djalal M.M.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX**

(Studi kasus pada Kantor Pos Processing Center Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : Juang Abdi Prasetyo

No. Mahasiswa : 11522264

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, 28 Desember 2016

Tim Penguji

Drs. H. R. Abdul Djalal M.M.

Ketua

Mohammad Ibnu Mastur, Drs. MSIE.

Anggota I

Vembri Noor Helia. S.T.,M.T.

Anggota II



Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang...
Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk

Ayah terimakasih atas limpahan kasih sayang semasa hidupnya dan memberikan rasa rindu yang berarti. Ibu terimakasih atas limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik. Adik saya yang dengan senantiasa memberikan semangat, dukungan senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini.

Personil "Funtastic 4" Arizal, Septian dan Iskandar serta anak kos BlueHouse terimakasih atas dukungan moril dan materilnya, curahan hatinya, kakak yang baik sekaligus sahabat. Kalian adalah tempat saya untuk kembali, disaat saya benar dan salah, disaat saya menang dan kalah, disaat saya suka dan duka

Semoga Allah SWT membalas jasa budi kalian dikemudian hari dan memberikan kemudahan dalam segala hal, aaminn.

MOTTO

كُتِبَ عَلَيْكُمُ الْقِتَالُ وَهُوَ كُرْهُ لَكُمْ وَعَسَىٰ أَن تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ
وَعَسَىٰ أَن تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ٢١٦

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”
(Q.S. Al-Baqarah: 216)

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَأَفْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ
لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ
دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ١١

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang berilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”
(Q.S. Al-Mujadillah:11)

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ إِنَّ اللَّهَ لَغَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٦

“Jika kamu bersungguh-sungguh, kesungguhan itu untuk kebaikanmu sendiri”
(Q.S. Al-Ankabut:6)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas berkat dan limpahan rahmatnyalah Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index ” dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) pada Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia .

Dalam penulisan skripsi ditemui beberapa kesulitan, namun berkat bantuan, motivasi, bimbingan dan doa dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, tidak berlebihan apabila dalam kesempatan ini, Penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Imam Djati Widodo M.Eng.Sc selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman S.T., M.Eng. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. H. R. Abdul Djalal M.M. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah membimbing memberikan ilmunya dan arahan dalam Tugas Akhir ini.
4. Bapak ibu beserta semua karyawan Kantor Pos *Processing Center* Yogyakarta yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Setelah melalui proses yang panjang dan penuh tantangan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang tentunya masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Walaupun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi

kita semua dan penulis khususnya. Semoga Allah senantiasa melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis dan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 2 Desember 2016

Juang Abdi Prasetyo

