

LEMBAR PERNYATAAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika kemudian 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, Oktober 2016



KGS M. Iqbal Syahnata

11 522 256

LEMBAR PENELITIAN

SURAT KETERANGAN
No: 222/19-VIII/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala *Store Manager* Rumah Makan "GUBUK JOWO":

Nama : SRI MAWERU
Jabatan : Store Manager

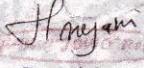
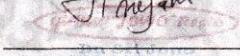
Menerangkan bahwa, nama yang tersebut di bawah ini:

Nama : KGS M. Iqbal Syahnata
NIM : 11 522 256
Program Studi/ Jenjang : Pendidikan Teknik Industri/ S1
Fakultas : Teknologi Industri
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Telah benar-benar melaksanakan penelitian di Rumah Makan "GUBUK JOWO" Moyudan Sleman Yogyakarta pada tanggal 7 Agustus 2016 sampai dengan tanggal 18 Agustus 2016, dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE'S (Studi Kasus Pada Rumah Makan "GUBUK JOWO" Moyudan Sleman Yogyakarta)".

Demikian surat keterangan ini diberikan, kiranya dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 19 Agustus 2016
Mengetahui,
Kepala Store Manager

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Jl. Sekeloa Timur I, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12120
Telp. (021) 519 7965, 6274, 624 7245, 62132115114

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER
VALUE'S*
(Studi Kasus Pada RM. "GUBUK JOWO" Moyudan Sleman Yogyakarta)**

TUGAS AKHIR

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

Disusun Oleh :

**Nama : KGS M. Iqbal Syahnata
No. Mahasiswa : 11 522 256**

Yogyakarta, Oktober 2016

Dosen Pembimbing


Drs. R. Abdul Djalal. MM

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER
VALUE'S***

(Studi Kasus Pada RM. "GUBUK JOWO" Moyudan Sleman Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : KGS M. Iqbal Syahnata

No. Mahasiswa : 11 522 256

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

Yogyakarta, Oktober 2016

Tim Penguji

Drs. R. Abdul Djalal. MM.

Ketua

Vembri Noor Helia, ST., MT.

Anggota I

Sunaryo, Ir., M. P.

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia

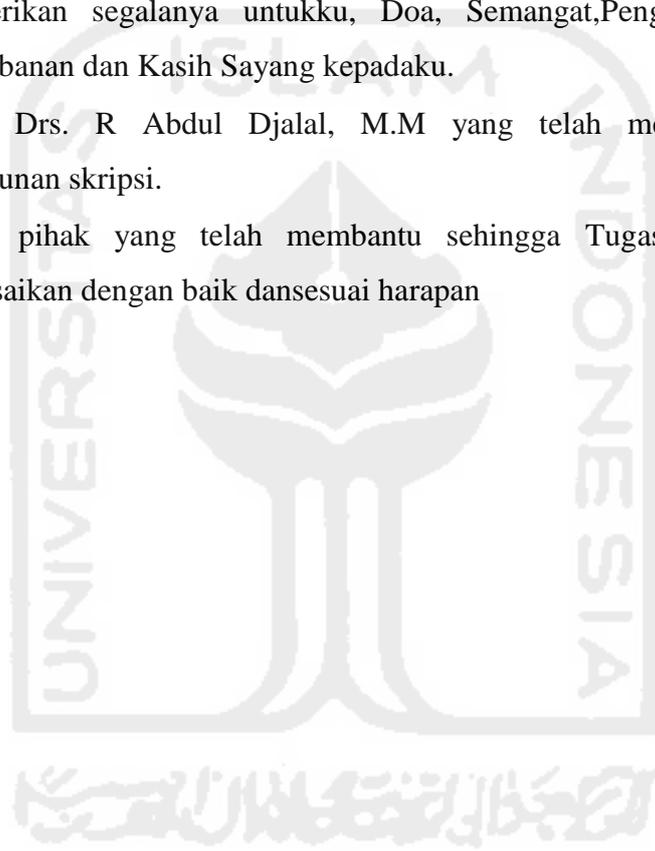


[Signature]
Vasti Rochman, ST., M.Eng.

HALAMAN PERSEMBAHAN

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

- Kedua Orang Tuaku, Ayahanda M. Yusuf dan Ibunda Deniar 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.
- Semua pihak yang telah membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai harapan



MOTTO

لَكُمْ وَرَضِيْتُ نِعْمَتِي عَلَيْكُمْ وَاتَّمَمْتُ دِينَكُمْ لَكُمْ أَكْمَلْتُ الْيَوْمَ
دِينًا الْإِسْلَامَ

“Pada hari ini telah Kusempurnakan untuk kamu agamamu dan telah Kucukupkan kepadamu nikmat-Ku, dan telah Kuridhai Islam itu jadi agamamu.”

(Q.S. Al-Maidah: 3)

اللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا
وَجَعَلَ لَكُمْ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ ۗ لَعَلَّكُمْ
تَشْكُرُونَ

“Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatupun, dan Dia memberi kamu pendengaran, penglihatan dan hati, agar kamu bersyukur”.

(QS. An-Nahl: 78)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum wr.wb

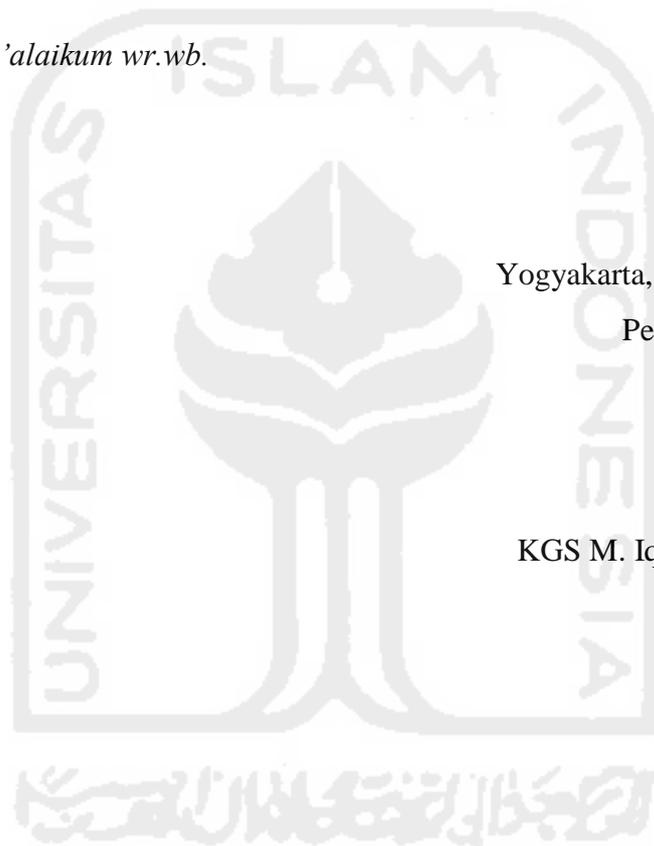
Alhamdulillah peneliti ucapkan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan curahan rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Judul: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain In Customer Value's* (Studi Kasus Pada Rumah Makan nDalem Ngabean Resto Yogyakarta). 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. Dekan Fakultas Teknologi Industri UII Bapak DR. DRS. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc.
2. Ketua Program Studi Teknik Industri FTI UII Bapak Yuli Agusti Rohman, ST., M.Eng.
3. Drs. R. Abdul Djalal, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.
4. Kedua orangtua saya yang telah memberikan doa dan restunya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Saudara dan sahabat Industri angkatan 2011 maupun Assalaam
6. Terima kasih mas Faisal atas bantuan urusan Administrasi
7. 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, Oktober 2016

Peneliti

KGS M. Iqbal Syahnata