

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DENGAN  
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*  
DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE INDEX (PGCV)***

**(Studi Kasus : Kafe Bowling Fruit Bar Cabang Condong Catur, Sleman, Daerah  
Istimewa Yogyakarta)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1  
Teknik Industri**



Oleh :

Nama : Mahmud Fauzi

No. Mahasiswa : 10522186

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2017**

### PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja keras sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika kemudian hari ternyata terbukti pengakuan 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, 24 Mei 2017



Mahmud Fauzi

NIM : 10522186



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

**Nama** : Vika Matin

**Jabatan** : Pemilik II (Bagian Marketing)

Dengan ini menerangkan bahwa :

**Nama** : Mahmud Fauzi

**No. Mahasiswa** : 10522186

Surat ini diterbitkan guna memberikan keterangan, bahwasanya yang bersangkutan benar telah melakukan penelitian di Bowling Fruit Bar

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan untuk tujuan serta maksud yang baik

Yogyakarta, 14 Maret 2017

Vika Matin

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DENGAN  
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*  
DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE INDEX (PGCV)***

**(Studi Kasus : Kafe Bowling Fruit Bar Cabang Demangan, Sleman, Daerah  
Istimewa Yogyakarta)**

**TUGAS AKHIR**



Nama : Mahmud Fauzi  
No. Mahasiswa : 10 522 186

Yogyakarta, 14 Maret 2017  
Dosen Pembimbing



Ir. Hudaya MM

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DENGAN  
METODE *IMPORTANCEPERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*  
DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE INDEX (PGCV)***

**TUGAS AKHIR**

Oleh

Nama : Mahmud Fauzi

No. Mahasiswa : 10522186

Telah Dipertahankan Didepan Siding Penguji Sebagai Salah Satu Syarat Untuk

Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1

Teknik Industri

Yogyakarta, 24 Mei 2017

**Tim Penguji**

**Ir. Hudaia MM**

**Ketua**

**Drs. Mohammad Ibnu Mastur, Msie**

**Penguji I**

**Annisa Uswatun Khasanah, S.T, M.B.A, M.Sc**

**Penguji II**

**Mengetahui**

**Ketua Prodi Teknik Industri**

**Fakultas Teknologi Industri**

**Universitas Islam Indonesia**



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

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah, atas izin Allah SWT Tugas Akhir ini dapat terselesaikan  
Dengan hati yang bahagia dan bangga, saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk...*

***Ayah Tercinta***

***Sariman***

*Yang tidak pernah lelah dan bosan memberikan doa, kasih sayang, nasehat dan kesabaran kepadaku*

***Almarhum Ibunda tercinta***

***Wagirah***

*Yang memberikan kata-kata terakhir dan nasihat di pengujung usia beliau menjadikan semangat dan motifasi dalam menjalani semua tantangan kehidupan*

***Kakakku tercinta***

***Nurahmaningsih Sri Rahayu***

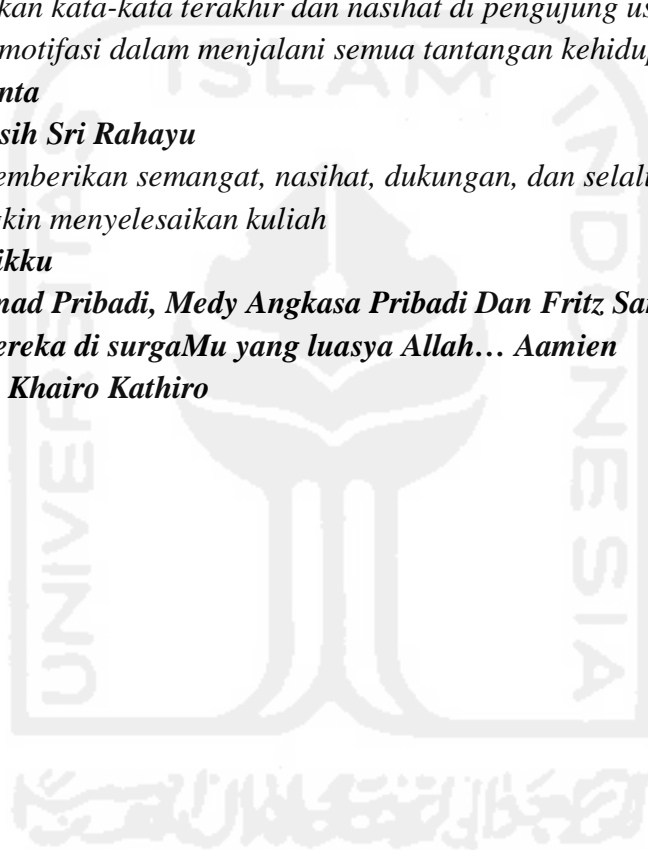
*Yang selalu memberikan semangat, nasihat, dukungan, dan selalu mengingatkan untuk sesegera mungkin menyelesaikan kuliah*

***Sahabat terbaikku***

***Nick Muhammad Pribadi, Medy Angkasa Pribadi Dan Fritz Samudra Pribadi***

***Tempatkan mereka di surgaMu yang luasnya Allah... Aamien***

***Jazakumullah Khairo Kathiro***



## MOTTO

“Lakukan yang terbaik dan teruslah bangkit walau berapa kalipun harus terjatuh dan terluka”

وَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ قَالَ: وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا، سَهَّلَ  
اللَّهُ لَهُ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ

“Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah SWT mudahkan baginya jalan menuju Surga.” (HR. Muslim)

إِنْ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

“Dan bersama kesukaran pasti ada kemudahan. Karena itu bila selesai suatu tugas, Mulailah tugas yang lain dengan sungguh – sungguh. Hanya kepada Tuhanmu Hendaknya kau berharap” (QS. Asy-Syarh : 6 - 8)



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah Nya, sholawat dan salam yang selalu ditujukan kepada Nabi besar Muhammad SAW, keluarga serta sahabat dan pengemban dakwah hingga akhir zaman, sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Pelaksanaan Tugas Akhir sebagai salah satu mata kuliah wajib di jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dan merupakan program memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman lapangan pada mahasiswa sebagai modal dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

Banyak pihak yang berkontribusi besar terhadap penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, oleh karena itu pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih :

1. Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Ketua Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Ir.Hudaya, MM sebagai dosen pembimbing tunggal Tugas Akhir yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan kepada Penulis selama menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
4. Ayahanda yang selalu membantu dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan lancar.
5. Ibu Vika selaku *Owner II Bowling Fruit Bar* yang telah memperkenankan Penulis untuk melakukan penelitian di *Bowling Fuit Bar*
6. Nick Muhammad Pribadi, Medi Angkasa Pribadi, Dan Frit samudra Pribadi selaku sahabat penulis yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi dan dorongan untuk mengerjakan Tugas akhir ini.
7. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini yang tidak bisa Penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai masukan dalam perbaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi siapa saja.

Yogyakarta ,14 Maret 2017

Mahmud Fauzi