

PERNYATAAN KEASLIAN

ii

PERYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar serta 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, Maret 2017



Muhammad Farras Haidar

SURAT KETERANGAN



PO. MUJI JAYA CITRA MANDIRI

Jl. Raya Ngabul Km. 07 Jepara, Jawa Tengah, Indonesia 59428

Email: mjcm_trans@yahoo.com | Telp: 081225505000

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Yunus Anies
Jabatan : Direktur
Alamat : Jl. Raya Ngabul km 07 Jepara, Jawa Tengah, Indonesia

Menyatakan bahwa

Nama : Muhammad Farras Haidar
NIM : 12522117
Jurusan : Teknik Industri
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Bahwa pada tanggal 10 April 2017 s/d 18 April 2017 Saudara Muhammad Farras Haidar telah melaksanakan penelitian tugas akhir di PO. Muji Jaya Citra Mandiri dengan judul : **"PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)"**

Demikian surat ini dilampirkan dan dapat digunakan sesuai dengan fungsinya.



LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

iv

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(Studi Kasus Pada Bus Malam PO Muji Jaya Citra Mandiri)**

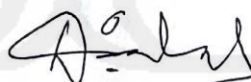
TUGAS AKHIR

Disusun Oleh:

Nama : Muhammad Farras Haidar
No. Mahasiswa : 12 522 117
Fak/Jurusan : FTI/Teknik Industri

Yogyakarta, 15 Mei 2017

Pembimbing,



(Drs. R. Abdul Djalal, MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

v

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(Studi Kasus Pada Bus Malam PO Muji Jaya Citra Mandiri)

TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : Muhammad Farras Haidar

No. Mahasiswa : 12522117

Telah dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta,

Tim Penguji

Drs. R. Abdul Djalal, MM

Ketua

Drs. Mohammad Ibnu Mastur, MSIE

Anggota I

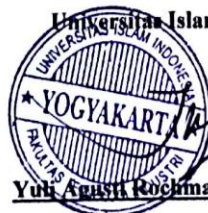
Dian Janari, S.T., M.T

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Universitas Islam Indonesia



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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan tulisan dan karya ini untuk kedua orang tua saya yaitu Bapak Ir. Santoso dan Ibu Leillya Nur AMD, serta kedua adik saya yang telah memberikan dukungan berupa nasehat, doa, dan juga motivasi. Terima kasih untuk segalanya.

Keluarga besar saya yang selalu memotivasi dan mendoakan saya untuk cepat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Bapak R. Abdul Djalal yang telah membimbing, memberi pelajaran, dan membantu selama masa perkuliahan ini hingga Tugas Akhir ini selesai.



MOTTO

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

.....Allah pasti akan mengangkat orang-orang yang beriman dan berpengetahuan di antaramu beberapa tingkat lebih tinggi. Allah Maha mengetahui segala yang kamu lakukan.

(Q.S. Al-Mujaadalah : 11)

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sungguh, bersama kesukaran pasti ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah:6)

KATA PENGANTAR



Assalamu`alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, segala Puji dan Syukur kepada Allah SWT, yang tak henti-hentinya memberikan segala kenikmatan dan rahmat kepada seluruh hamba-Nya. Shalawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai pembawa risalah Allah terakhir dan penyempurna seluruh risalah-Nya. Dengan Rahmat dan Hidayah Allah SWT, Tugas Akhir yang berjudul “PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (*SERVQUAL*) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (STUDI KASUS PADA PO MUJI JAYA CITRA MANDIRI)” dapat terselesaikan dengan baik. Adapun Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi Strata-1 pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Untuk itu Penulis mengucapkan rasa terima kasih 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 Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. R. Abdul Djalal, MM. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.
4. Bapak Yunus Anies, selaku pemilik PO Muji Jaya Citra Mandiri yang mengizinkan dan mempermudah Penulis dalam melakukan penelitian
5. Ayah tercinta Ir. Santoso, Mama tercinta Leillya Nur AMD, kedua adik saya Muhammad Faris Haikal dan Farah Najla Mahalia, serta seluruh keluarga besar yang telah banyak memberikan dukungan moril dan motivasi kepada Penulis
6. Karyawan-karyawan PO Muji Jaya Citra Mandiri yang selalu membantu dalam penelitian..
7. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait, yang telah membantu Penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga kebaikan serta bantuan yang diberikan oleh semua pihak kepada Penulis mendapat balasan dan kebaikan yang berlipat ganda dari Allah Subhana Wa Ta’ala, Amin.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya, dan perusahaan pada khususnya. Penulis menyadari bahwa Laporan ini jauh dari kesempurnaan, maka Penulis mengharapkan masukan dan kritikan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan dan perbaikan Tugas Akhir ini.

Wassalamu`alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Maret 2017

Muhammad Farras Haidar

