

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

(Studi Kasus Pada Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

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



Disusun Oleh :

Nama : Ryan Julianto

No. Mahasiswa : 11522107

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

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, September 2017



Ryan Julianto

11522107

LEMBAR PENELITIAN



YAYASAN PANTI RAPIH
RUMAH SAKIT PANTI RAPIH
Jalan Cik Ditiro 30 Yogyakarta 55223

Telepon : 0274 - 514014, 514845, 563333 (hunting system) Fax. : 0274 - 564583
0274 - 552118 Instalasi Gawat Darurat
0274 - 514004, 514006 Informasi / Pendaftaran
E-mail : admin@pantiraph.or.id <http://www.pantiraph.or.id>



SURAT KETERANGAN

Nomor : L 1326/RSPR/A/ VI/ 2017

Direktur Utama Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa di bawah ini :

N a m a : Ryan Julianto
NIM : 11522107
Fakultas /Prodi : Fakultas Teknologi Industri / Teknik Industri
Lembaga : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

telah selesai melaksanakan Penelitian di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, dengan judul "*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value (Studi Kasus pada Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)*" sejak tanggal 9 Mei 2017 - 15 Juni 2017

Demikian surat keterangan ini diterbitkan, agar oleh yang bersangkutan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih

Yogyakarta, 15 Juni 2017
Direktur Utama


dr. Teddy Janong, M.Kes.

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
*POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE***
(Studi Kasus Pada Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

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

Disusun Oleh :

Nama : Ryan Julianto

No. Mahasiswa : 11522107

Yogyakarta, September 2017

Dosen Pembimbing



Ir. Hudaya, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
*POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE***

(Studi Kasus Pada Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Ryan Julianto

No. Mahasiswa : 11522107

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

Yogyakarta, September 2017

Tim Penguji

Ir.Hudaya, M.M.

Ketua

Nashrullah Setiawan, S.T., M.Sc.

Anggota I

Muchamad Sugarindra, S.T., M.T.I.

Anggota II

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia



Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng

HALAMAN PERSEMBAHAN

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

- Kedua Orang Tuaku, Ayahanda Irianto dan Ibunda Rosiah yang telah memberikan segalanya untukku, Doa, Semangat, Pengertian, Kesabaran, Pengorbanan dan Kasih Sayang kepadaku.
- Bapak Ir.Hudaya, M.M yang telah membimbing selama penyusunan skripsi.
- Saudara dan sahabat Dwihadi, Lutfi, Fadli, Bimo, Iqbal, Aldi, Doli, Arip, Denan, Rio, Dita, Fian, Hafiezd, Wulan, beserta rekan seangkatan 2011.
- Semua pihak yang telah membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai harapan.

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Jangan pernah malu untuk maju, karena malu menjadikan kita tak akan pernah mengetahui dan memahami segala sesuatu hal akan hidup ini”

(Penulis)

“Sesuatu akan menjadi kebanggaan, jika sesuatu itu dikerjakan, dan bukan hanya dipikirkan. Sebuah cita-cita akan menjadi kesuksesan, jika kita awali dengan bekerja untuk mencapainya, bukan hanya menjadi impian”

(Penulis)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, peneliti ucapkan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Judul: “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* (Studi Kasus Pada *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta).Shalawat serta salam juga peneliti sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Dalam menyusun penelitian ini, peneliti 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. Bapak Dr. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng selaku Ketua Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia
3. Bapak Ir. Huda M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta motivasi selama penyusunan proposal, penelitian, dan penyusunan Skripsi.
4. Segenap Karyawan *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta yang telah membantu penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Kedua orangtua saya yang telah memberikan doa dan restunya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Prita Indah Murti, pemberi semangat dan motivasi serta pendengar yang baik dalam segala hal. Dukungan serta doanya tidak pernah lepas setiap hari. Harapan dan doa untuk semua yang kita perjuangkan bersama tidak sia-sia.
Thank's.

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, September 2017

Peneliti

Ryan Julianto