

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PENJUALAN
PERUSAHAAN CV.MULTIGUNA
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

TUGAS AKHIR

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



Disusun Oleh :

**Nama : Fathan Mafazi Wildan Putra
No. Mahasiswa : 11522069**

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

PENGAKUAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PENGAKUAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Demi Allah, saya akui penelitian ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya menerima sanksi yang telah ditetapkan oleh pihak Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 15 September 2017

METERAI
TEMPEL
B2EF0AEF671650316

6000
ENAM RIBU RUPIAH

Fathah Warazi Wulandari Putra

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

CV. MULTIGUNA

Gg. Melati A02 Krikilan Sariharjo Ngaglik Sleman Yogyakarta 55581

☎(0274) 886262

SURAT KETERANGAN

No : 024/ADM/CMG/XI/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Drs.H. Dodo Suparjiyoto

Jabatan : Direktur

Alamat : Gg.Melati Rt.05/Rw22 Krikilan Sarihajo Ngaglik Sleman 55581.

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Fathan Mafazi Wildan Putra

NIM : 11522069

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi Industri

Telah melakukan penelitian di CV. Multiguna mulai dari 1 Juni 2017 sampai dengan 5 Juli 2017 untuk memperoleh data guna menyusun Tugas Akhir dengan judul, ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PENJUALAN PERUSAHAAN CV.MULTIGUNA MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Sleman, 10 Juli 2017

Direktur

CV. Multiguna

Drs. H. Dodo Suparjiyoto



LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PENJUALAN
PERUSAHAAN CV.MULTIGUNA
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX***

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 Jurusan

Teknik Industri – Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh :

FATHAN MAFAZI WILDAN PUTRA

NIM 11 522 069

Yogyakarta, 15 September 2017

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Hudaya, Ir., M.M.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
الجامعة الإسلامية
الاندونيسية

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PENJUALAN
PERUSAHAAN CV.MULTIGUNA
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX***

TUGAS AKHIR

Oleh:

Nama : Fathan Mafazi Wildan Putra

No. Mahasiswa : 11522069

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

Tim Penguji

Hudaya, Ir., M.M.

Ketua

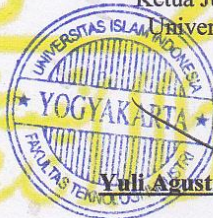
Sunaryo, Ir., M.P.

Penguji I

Muchammad Sugarindra, S.T., M.T.I.

Penguji II

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia



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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas izin Allah SWT, tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik

Kupersembahkan hasil karyaku ini kepada orang tua dan adikku yang selalu memberikan doa yang tiada hentinya.

Peneliti percaya bahwa disetiap kemudahan yang peneliti dapatkan tidak lepas dari doa kedua orangtua dan adik.

Terimakasih bapak ibu yang telah membimbing anakmu ini di jalan yang benar dan selalu mengajarkan nilai nilai kebaikan, dan juga terimakasih kepada adikku, teman teman serta sahabat yang membantu memberikan arahan dalam pengerjaan tugas akhir ini.

Semoga mereka semua selalu mendapat lindungan Allah SWT

MOTTO

جَفِطَ بِالْعِلْمِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ مَنْخَرٌ

“Barang siapa keluar untuk mencari Ilmu maka dia berada di jalan Allah “.

(HR. Tirmidzi)

مَن ارَادَ الدُّنْيَا يَأْفِكْ بِهَا عَمَّ مَن ارَادَ الْآخِرَةَ فَعَلِمَ لِمَا ارَادَ هَافٍ عَايَهُ لِعِلْمٍ

“barang siapa menginginkan kebahagiaan di dunia maka haruslah dengan ilmu, barang siapa yang menginginkan kebahagiaan di akhirat haruslah dengan ilmu, dan barang siapa yang menginginkan kebahagiaan pada keduanya, maka haruslah dengan ilmu”

(HR. Ibnu Asakir)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga Penulis mampu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Penjualan Perusahaan CV.Multiguna Menggunakan Metode *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* dan *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan harapan.

Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Keberhasilan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rasa hormat dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya Penulis sampaikan 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 Ir. Hudaya M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan dan arahnya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Perusahaan CV.Multiguna yang telah memberikan ijin penelitian untuk Tugas Akhir ini.
5. Kedua orang tua saya Bapak Drs. H. Dodo Suparjyoto dan Ibu Wiwik Dwi Lestari tersayang dan Adikku Fajrina Safirah Wildan Putri yang senantiasa mendo'akan, memberikan semangat, motivasi dan kasih sayangnya.
6. Bapak-ibu Dosen Jurusan Teknik Industri, terimakasih atas ilmu pengetahuan yang diberikan.
7. Terimakasih kepada angkatan 2011 atas segala moment dari awal kuliah sampai lulus kuliah. Semoga silaturahmi selalu terjaga.
8. Teman-teman Teknik Industri yang telah memberikan semangat, masukan dan motivasi dalam penyelesaian penelitian Tugas Akhir.
9. Terimakasih Sahabat Perempuan terdekatku Indah Nuha Wahyuni yang selalu member motivasi agar segera menyelesaikan tugas akhir.

10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulisan Tugas Akhir ini. Dengan segala kerendahan hati Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat diharapkan.

Wassalamualakum. Wr. Wb

