

## PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui karya 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 ini dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 30 Oktober 2017



Anita Kusuma Wati

11522010

## SURAT KETERANGAN



**PT.HONDA AHASS SERVIS 9029 - WONOKROMO**

Jl Imogiri Timur Wonokromo Km.10, Telp.0274 4415141

HP.087738149555

### SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini selaku Service Advisor Honda AHASS cabang Wonokromo, menerangkan bahwa :

Nama : Anita Kusuma Wati  
Nim : 11522010  
Jurusan : Teknik Industri  
Kampus : Universitas Islam Indonesia

Benar benar telah melakukan penelitian mulai tanggal 14 – 20 Juni 2017 di Wonokromo Honda Ahass Servis , beralamat Jl Imogiri Timur Wonokromo Km.10 untuk menyusun skripsi dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wonokromo Honda Ahass Servis).**

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pleret, 20 Juni 2017

Service Advisor

Stamp: PT. HONDA AHASS SERVIS 9029 - WONOKROMO  
Jl. Imogiri Timur Km. 10 / Wonokromo - Pleret Wonorejo  
Telp. 0274 4415141 HP. 087738149555

Eka Cahya Nugraha

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY)  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA HONDA SUMBER ABADI MOTOR JALAN PLERET)**

**TUGAS AKHIR**

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

**Disusun Oleh:**

**Nama : Anita Kusuma Wati  
No. Mahasiswa : 11 522 010**

**Yogyakarta, 30 Oktober 2017**

**Pembimbing I**



**Ir. Sunaryo, M.P**

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY)  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS WONOKROMO HONDA AHASS SERVIS JALAN PLERET)**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Anita Kusuma Wati**

**No. Mahasiswa : 11 522 010**

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

Yogyakarta, 30 Oktober 2017

**Tim Penguji**

**Ir. Sunarvo, M.P**

**Ketua**

**Hudaya Ir., M.M**

**Anggota I**

**Muhammad Ragil Suryoputro, S.T., M. Sc**

**Anggota II**



**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Teknik Industri**

**Universitas Islam Indonesia**



**Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng..**

## **PERSEMBAHAN**

Teruntuk Ibu dan Bapak yang sangat aku cintai, terima kasih untuk segala kesabaran, dukungan, doa, nasihat serta kasih sayang yang tak pernah habis. Terima kasih untuk semua kakak kakak ku yang selalu setia mendukung dan menyayangi, memberi perhatian lebih selama aku tinggal jauh dari orang tua. Keponakan keponakan yang cantik yang paling aku sayang yang selalu memberikan energi positif disetiap tingkah lucunya.

Semoga kalian semua dalam lindungan Allah SWT. Amien



## MOTTO

الَّذِينَ قَالَ لَهُمُ النَّاسُ إِنَّ النَّاسَ قَدَّ جَمَعُوا لَكُمْ فَآخَشَوْهُمْ فزَادَهُمْ إِيمَانًا وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ  
وَيَعْمَلُ الْوَكِيلُ ﴿١٧٣﴾

....."Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik  
Pelindung". [Ali Imran 3:173]

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾  
وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَأَرْغَبْ ﴿٨﴾

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu  
telah selesai (urusan dunia) Maka bersungguh-sungguhlah (dalam beribadah), dan  
hanya kepada Tuhan-Mulah berharap” (Al Insyirah: 5-8)

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala puji bagi Allah SWT dengan rahmat dan rahim-Nya yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga sampai saat ini masih pada kondisi iman dan Islam. Dan dengan rahmat-nya pula penyusun dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul ***“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Wonokromo Honda Ahass Servis Jalan Pleret)”***.

Sholawat dan salam kita haturkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW beserta para sahabat dan generasi penerus yang senantiasa mengikuti risalahnya sampai akhir zaman.

Tugas Akhir ini wajib ditempuh oleh mahasiswa Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang studi Strata-1. Kelancaran dalam mempersiapkan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala Hormat dan Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis haturkan kepada :

1. Allah SWT atas segala nikmat, hidayah serta karunia-Nya yang tercurah tiada henti, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Dr, Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
3. Bapak Yuli Agusti Rochman, S.T.,M.Eng selaku ketua Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
4. Bapak Ir. Sunaryo, M.P selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Bapak dan Ibu selaku kedua orangtua yang selalu memberikan dukungan, doa, nasihat serta kasih sayang yang tak pernah habis bagi penulis.

6. Kakak kakak yang selalu setia mendukung dan menyayangi, memberi perhatian lebih selama aku tinggal jauh dari orang tua.
7. Bapak Eka Cahya Nugraha selaku Service Advisor Wonokromo Honda AHASS Servis Jalan Pleret yang telah mengizinkan melakukan penelitian serta memberikan informasi-informasi
8. Serta semua pihak yang telah memberi masukan, dukungan dan semangat sebab tak akan cukup menggambarkan rasa terima kasih ini.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Tetapi dengan dorongan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir di Wonokromo Honda AHASS Servis jalan Pleret. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Atas segala usaha tersebut, penulis mengucapkan terima kasih. Semoga amal baik dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis akan mendapat balasan dari Allah SWT dan semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca yang membutuhkan. Amin.

***Wassalamualaikum Wr. Wb***

Yogyakarta, 30 Oktober 2017

Anita Kusuma Wati

11522010