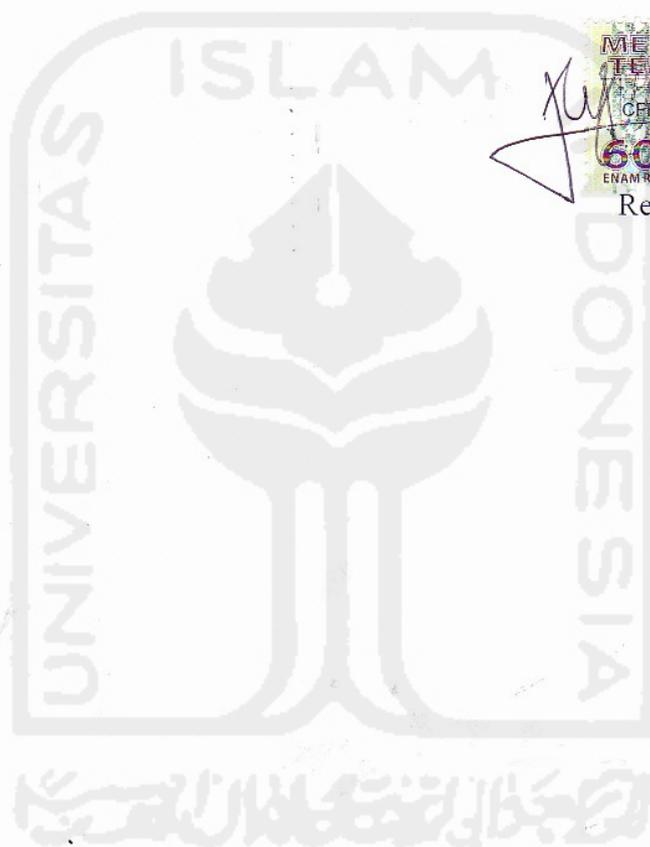


LEMBAR PENGAKUAN

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 dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.



Oktober 2017

Refan Hafidzusman

SURAT KETERANGAN SELESAI



No. : 028/ GA / II / 2017
Lampiran :

Yogyakarta, 20 April 2017

SURAT KETERANGAN

PT. Lion Super Indo dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	:	Refan Hafidzusan
NIM	:	125 22 070
Fakultas	:	Teknologi Industri
Jurusan	:	Fakultas Teknik Industri
Universitas	:	Universitas Islam Indonesia

Telah selesai melakukan penelitian / kuisioner kepada pelanggan Superindo Parangtritis, Jl. Menukan No. 1-3 Yogyakarta, terhitung mulai tanggal 20 – 22 Desember 2016 dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

“Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality”

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Yogyakarta, 20 April 2017

PT. LION SUPER INDO



Sri Suryani
 Area Manager
 PT. LION SUPER INDO
 BRANCH OFFICE
 YOGYA

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DENGAN
PENDEKATAN *FUZZY SERVICE QUALITY***

(Studi Kasus Pada Superindo Seturan Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Refan Hafidzusman

No. Mahasiswa : 12522070

Fak/Jurusan : FTI/Teknik Industri

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

Universitas Islam Indonesia

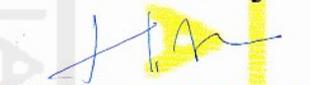
Yogyakarta, 16 Oktober 2017

Tim Penguji

R. Abdul Djalal, Drs., MM
Ketua

Sunaryo, Ir., M.P.
Anggota I

Hartomo, Ir., M.Sc., Ph.D
Anggota II



Mengetahui

Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



(Yuli Agusti Rochman. ST., M.Eng)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima Kasih Kepada Allah SWT Atas Karunia Yang Telah Diberi
Kepada Hambamu Ini.

Kupersembahkan Tugas Akhir Ini Kepada Ayahanda Dan Ibundaku Yang Selalu
Berjuang Demi Apapun Untuk Anaknya Tanpa Pamrih.

Terimakasih Untuk Semua Yang Telah Diberikan Kepadaku Hingga Saat Ini.

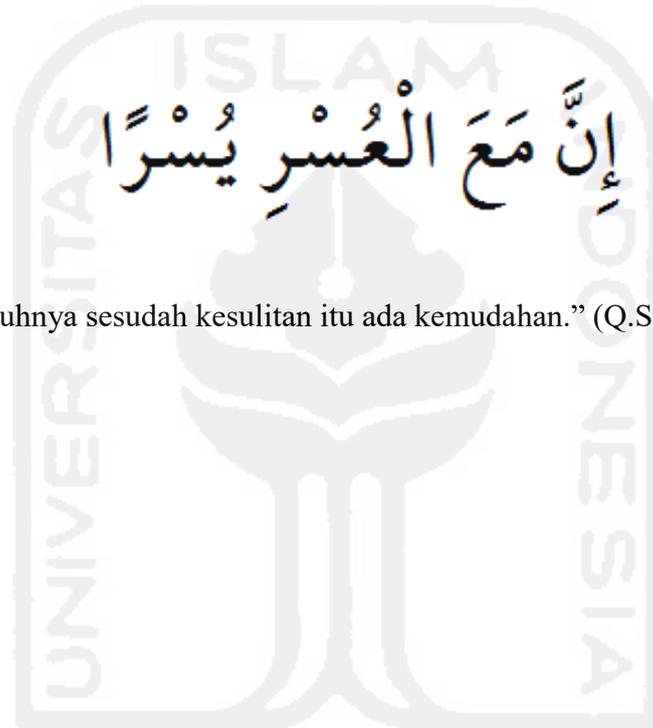
Terimakasih Juga Kepada Sahabat-Sahabat Sepenanggunganku Yang Sudah Memberi
Masukan Dan Dorongan Agar Tugas Akhir Ini Berjalan Dengan Baik



MOTTO

إِنَّ الدَّالَّ عَلَى الْخَيْرِ كَمَا عَلَيْهِ . رواه الترمذی

“Sesungguhnya orang yang menunjukkan kebaikan mendapat pahala sama dengan orang yang melakukannya” (HR. Tirmidzi)



“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (Q.S Al Al-Insyirah :6)

لَا يَجِدُ إِلَىٰ تَقَاتُلِهِ إِلَّا الْيُسْرَ

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul penelitian “Analisis pengukuran tingkat kualitas pelayanan dengan pendekatan *fuzzy service quality*.”.Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan lancar.

Merupakan suatu kebanggaan bagi saya karena dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang merupakan persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana di Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia. Melalui proses yang panjang dan penuh halangan untuk mengerjakannya dan Alhamdulillah Allah SWT memudahkan jalan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Akhirnya dengan segala kerendahan hati izinkalah kami untuk menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berjasa memberikan motivasi dalam rangka menyelesaikan laporan ini. Untuk ini penulis mengucapkan 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. ST., M.Eng selaku Ka. Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs.R. Abdul Djalal M.M, selaku dosen pembimbing yang selalu memberi masukan dan nasehat dalam mengerjakan Tugas Akhir.
4. Keluarga yang telah memberi doa, motivasi dan dukungannya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Aldi, Hocky, Julian dan Pratama selaku sahabat terdekat saya yang membantu proses berjalannya tugas akhir ini.

6. Dian Verrotama yang telah bersedia memberi motivasi dan bantuannya yang membantu proses berjalannya tugas akhir ini.
7. Teman-teman Teknik Industri Universitas Islam Indonesia angkatan 2012 yang memberikan suport dan doa untuk saya.

Saya juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait, yang telah membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga kebaikan yang diberikan oleh semua pihak kepada penulis menjadi amal sholeh yang senantiasa mendapat balasan dan kebaikan yang berlipat ganda dari Allah Subhana wa Ta'ala. Amin.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai mana mestinya serta berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 16 Oktober 2017

Refan Hafidzusman