

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN PENDEKATAN METODE
SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*
DI HONDA TUGU**

TUGAS AKHIR

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



Oleh

Nama : Hendry Adi Wiyono

No. Mahasiswa : 08522113

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan penuh rasa cinta dan keikhlasan kupersembahkan karya ini untuk:

Ayahanda Mariono dan Bapak Heroe, yang semasa hidupnya memberikan bantuan materi, dukunagn moril dan motivasi. Segala doa selalu kupanjatkan untuk mu. Untuk **Mama dan Ibu Sri**, yang selalu berdoa yang terbaik dan dengan sepenuh jiwa raga mendidik dan membesarkan dengan cinta. **Istriku dan Anakku, Arie dan Jasmine** yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dan selalu sabar menghadapi keluh kesahku selama ini dan memberikan senyum manis terimah kasih sayang. **Sahabat-sahabatku**, Terimah kasih selalu siap membantu dan memberikan motivasi serta masukan-masukan dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini. Terima kasih untuk kalian semua.

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ
وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَب ۝

*“Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama
faainamaalusri usri.inamal ussriusran.fazafarakfatansaf.wailabikafatnsaf.*

*kesulitan itu pasti ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan),
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada
Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.” (Q.S Al-Insyirah [94]: 5-8)*

إِذَا مَاتَ الْإِنْسَانُ انْقَطَعَ عَمَلُهُ إِلَّا مِنْ ثَلَاثٍ؛ صَدَقَةٌ جَارِيَةٌ أَوْ عِلْمٌ يُنْتَفَعُ بِهِ أَوْ
وَلَدٌ صَالِحٌ يَدْعُو لَهُ.

*“Jika manusia mati terputuslah amalnya kecuali tiga: shadaqah jariyah, atau ilmu yang
izamata isanu nun kotoha amaluhu illa min saddakohti wailmi yun takuhubihi
wawaladisilihin yad’u lahu.*

dia amalkan atau anak shalih yang mendoakannya.” (HR. Muslim)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalaamu'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 Penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Pendekatan Model IPA dan SERVQUAL di Honda Tugu”**.

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.

Keberhasilan terselesaikannya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis haturkan 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 yang telah memberikan kesempatan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Ir. Sunaryo, MP, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

4. Bapak Fauzan yang telah memberikan izin, waktu, dan segala sesuatu yang penulis butuhkan dalam penelitian ini.
5. Kedua orangtua yang selalu mendoakan kelancaran dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Istri dan Anakku yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Semua pihak yang telah memberi semangat dan segala masukan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari rekan-rekan mahasiswa, dosen dan berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi kita semua.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 5 Mei 2016

Penulis