PERNYATAAN



PERNYATAAN

Demi Allah, Saya akui bahwa karya ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang setiap salah satunya sudah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini9 tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 26 September 2019

Eggy Koencahyo

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

SURAT KETERANGAN PENELITIAN



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

kimia farma

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Octari Giri Kusumadewi, S.Farm.,Apt

Jabatan : Pharmacy Manager

Menerangkan bahwa

Nama : Eggy Koncahyo

NIM : 12522164

Adalah mahasiswa Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia telah melaksanakan penelitian tugas akhir di Apotek Kimia Kimia Farma Malioboro dan dinyatakan selesai.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat digunakan seperlunya

Yogyakarta, 11 Juli 2019

kimia farma
JL. MALIOBORO NO.123 YOGYAKARTA
TELP : (0274) 514980

Octari Giri Kusumadewi, S.Farm.,Apt

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

(studi kasus pada Apotek Kimia Farma Malioboro)

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata-1
Jurusan Teknik Industri – Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

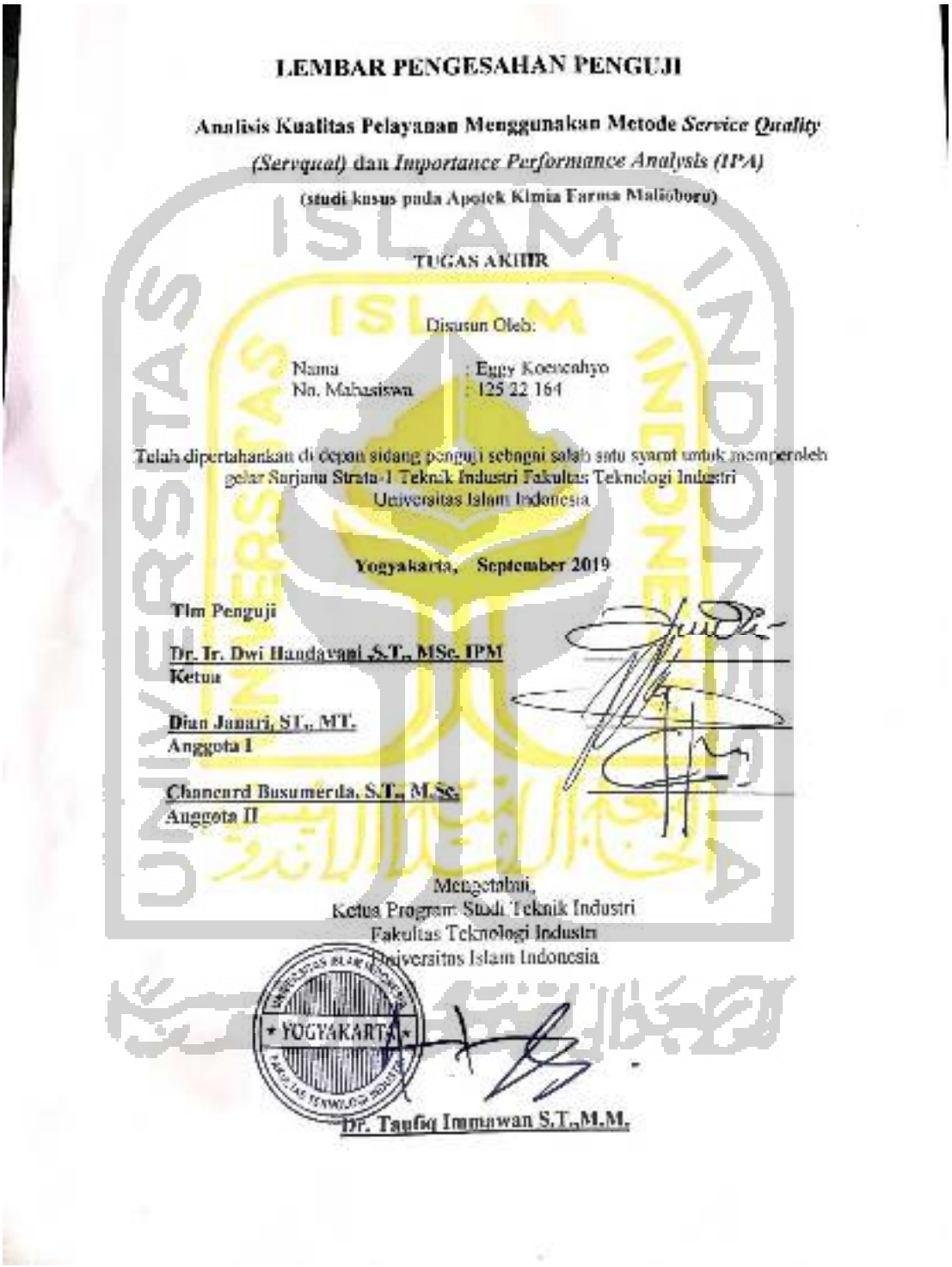
Nama : Eggy Koencahyo
No. Mahasiswa : 12 522 164

Yogyakarta, 10 Juli 2019

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Dwi Handayani, S.T., M.Sc. IPM.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI



LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* (*Servqual*) dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

(studi kasus pada Apotek Kimia Farma Malioboro)

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh:

Nama : Eggy Koencahyo
No. Mahasiswa : 125 22 164

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

Yogyakarta, September 2019

Tim Penguji

Dr. Ir. Dwi Handayani, S.T., MSc. IPM
Ketua

Dian Jamari, ST., MT.
Anggota I

Chanceard Busumerda, S.T., M.Sc.
Anggota II

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia

Dr. Taufiq Immawan S.T.,M.M.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Saya persembahkan skripsi ini Kepada Kedua Orang Tua Saya Yang Tercinta, Bapak Yudi Isbiyantara dan Ibuku Yulia Maria Kustina serta Adik Saya Yang Tercinta Anggith Kurniawan. Terima kasih telah mencintai, membesarkanku, memberikan doa, dukungan, motivasi, pengorbanan dan kesabaran yang tidak bisa tergantikan oleh apapun.

Kepada Bapak Ka.Prodi Teknik Indutri Dr. Taufiq Immawan ,S.T.,M.M. yang masih memberikan saya kesempatan untuk menyelesaikan masa studi ini. Teruntuk kepada Seluruh Dosen FTI UII khususnya Ibu Pembimbing Saya Dr. Ir. Dwi Handayani ,S.T., MSc. IPM yang senantiasa memberikan ilmu dan dukungannya kepada Saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Teruntuk sahabat-sahabat Saya Diki, Yayat, Ara, Indah, Alya, Ami, Ayi, Dewi dan lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang tiada henti memberikan semangat dan banyak membantu Saya dimasa Saya menuntut ilmu disini Satu kata yang hanya bisa Saya Sampaikan…

Terima Kasih…Terima Kasih atas ketulusan semua yang teribat. Terima Kasih Sebesar-besarnya kepada ALLAH SWT yang telah mengirimkan banyak orang baik kepada saya.

HALAMAN MOTTO

“Jangan khawatirkan apa yang Allah tetapkan dalam hidupmu, tetapi bagaimana dirimu menghadapinya”

(Omar Suleiman)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayahnya. Shalawat serta salam untuk Nabi Muhammad SAW, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan di Apotek Kimia Farma Malioboro (Menggunakan Metode *Service Quality* & *Importance Performance Analysis*)

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat setiap mahasiswa Jurusan Teknik Industri untuk menyelesaikan Studi Strata-1 pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Pada saat proses penyusunan Tugas Akhir ini Penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Taufiq Immawan S.T.,M.M. selaku Katua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Dr. Ir. Dwi Handayani ,S.T., MSc. IPM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu dan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Kedua orang tua saya, Bapak Yudi Isbiyantara dan Ibu Yulia Maria Kustina. yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
5. Ibu Octari Giri Kusumadewi sebagai Manager Farmasi.
6. Seluruh karyawan Apotek Kimia Farma Malioboro yang telah memberikan banyak bantuan dan bimbingan selama penelitian di Apotek Kimia Farma Malioboro.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan doa dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini dapat membawa manfaat untuk banyak pihak. Dan Penulis ingin memohon maaf sebesar-besarnya untuk segala kekurangan dan kekeliruan dalam Tugas Akhir ini. Segala kritik dan saran yang membangun sangat berguna dalam penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, September 2019

Penulis

Eggy Koencahyo

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA