

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

### EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DENGAN METODE SERVQUAL

#### TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Dyah Tri Yustita Rini  
No. Mahasiswa : 01 522 196

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Jogjakarta, 3 Mei 2006

Tim Penguji :

Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc  
Ketua

H. Taufiq Immawan, ST, MM  
Anggota I

Ir. Sunaryo, MP  
Anggota II



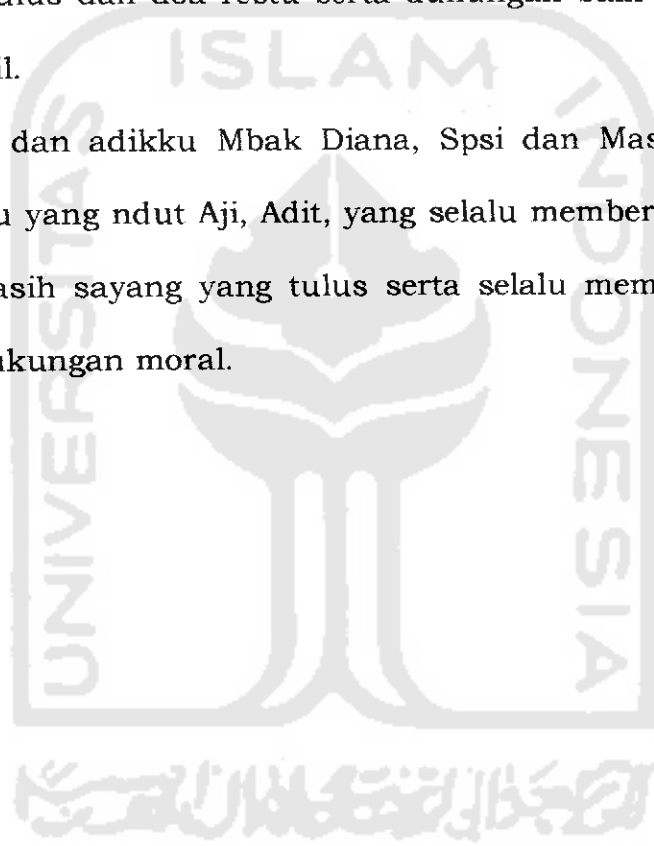
Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia

Abdul Wahid, ST, M.Sc

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

- ✓ Kedua orang tuaku Bapak Slamet Riyanto, SH, Ibu' Siti Sulastri, yang selalu memberikan perhatian dan kasih sayang yang tulus dan doa restu serta dukungan baik moril maupun materiil.
- ✓ Kakak dan adikku Mbak Diana, Spsi dan Mas Dimas, Spsi, Adekku yang ndut Aji, Adit, yang selalu memberikan perhatian dan kasih sayang yang tulus serta selalu memberi semangat dan dukungan moral.



## Halaman Motto

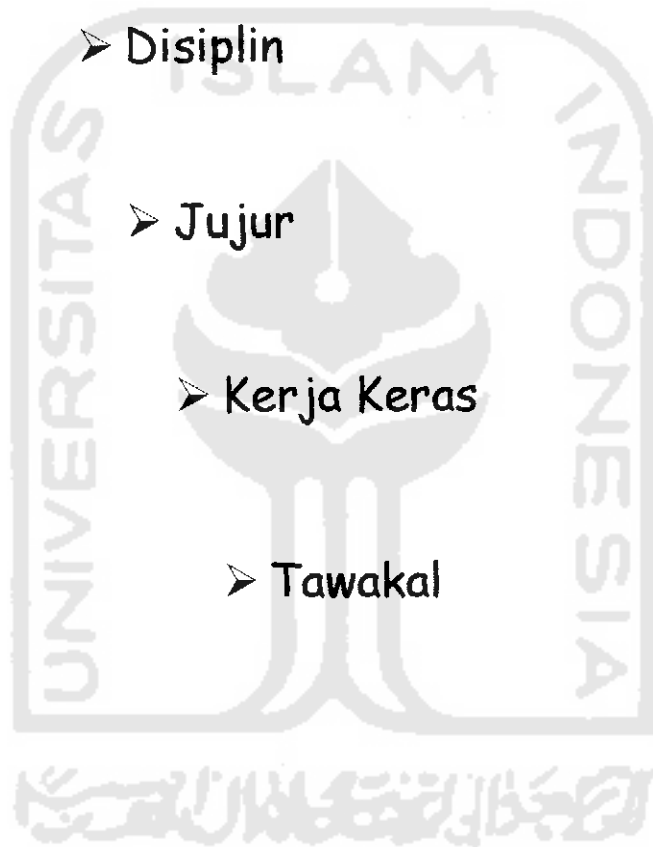
➤ Bertaqwa

➤ Disiplin

➤ Jujur

➤ Kerja Keras

➤ Tawakal



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dan syukur Alhamdulillah atas segala rahmat dan anugerah-Nya yang telah memberi ilmu, kekuatan dan kesempatan sehingga pada akhirnya Tugas Akhir di Lembaga Pendidikan Bahasa Inggris ELTI dapat terselesaikan.

Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata-I program studi Teknik Industri pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia .

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang berandil besar dalam pelaksanaan dan penyelesaian laporan Tugas Akhir ini khususnya kepada :

1. Bapak Fathul Wahid, ST, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Ir. Sunaryo MP, selaku ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Ir. Sunaryo MP, selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing dan meluangkan waktu sampai terselesaikannya laporan ini.
4. Seluruh staf dan karyawan Lembaga Pendidikan Bahasa Inggris ELTI yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.