# SURAT BUKTI PENELITIAN

**KAFE WARUNK NOSTALGILA**

**Jalan Tunjung Baru No 14, Yogyakarta. Telp. 085729009937**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ibnu Yanuar
Jabatan : Pemilik Kafe
Alamat : Jl. Tunjung Baru No.14, Yogyakarta

Menyatakan bahwa

Nama : Hanum Akbar Johanda
NIM : 13522200
Jurusan : Teknik Industri
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Bahwa pada tanggal 2 Agustus 2017 s/d 6 September 2017 Saudara Hanum Akbar Johanda telah melaksanakan penelitian tugas akhir di Kafe Warunk Nostalgila dengan judul: **"ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*"**

Demikian, surat ini dilampirkan dan dapat digunakan sesuai fungsinya

Hormat Saya,

Ibnu Yanuar
Pemilik Kafe

# PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui bahwa karya ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang setiap salah 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 oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogy 017




Hanum Akbar Johanda

# LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

## ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN PADA KAFE DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

**TUGAS AKHIR**

**Oleh**


**Nama** : **Hanum Akbar Johanda**

**No. Mahasiswa** : **13 522 200**

**Fak/Jurusan** : **FTI/Teknik Industri**


**Yogyakarta, 12 Oktober 2017**

**Pembimbing,**

**(Drs. R. Abdul Djalal, MM)**

# LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

## ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN PADA KAFE DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

**TUGAS AKHIR**

**Oleh**

**Nama : Hanum Akbar Johanda**

**No. Mahasiswa : 13522200**

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

**Yogyakarta, Oktober 2017**

**Tim Penguji**

**Drs. R. Abdul Djalal, MM.** _____

**Ketua**

**Ir. Sunaryo, MP.** _____

**Anggota I**

**Ir. Hartomo, M.Sc., Ph.D** _____

**Anggota II**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Teknik Industri**

**Universitas Islam Indonesia**

**Yuli Agusti Rochman, S.T., M.Eng.**

# HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbil'alamin...*

*Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan dan membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan*.

*Kupersembahkan karya sederhana ini.....*

*Kepada Ayahanda Joko Suyono dan Ibunda Ana Suswati tercinta yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi, dan doa yang tak kunjung henti serta pengorbanan yang tak terbalaskan.*

*Kepada Kakak Mada Felisita Tiasany dan Adikku tersayang Anneke Pudyayu Sekar Meranti tercinta yang telah memberikan dukungan, semangat, doa, dan masukan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan..*

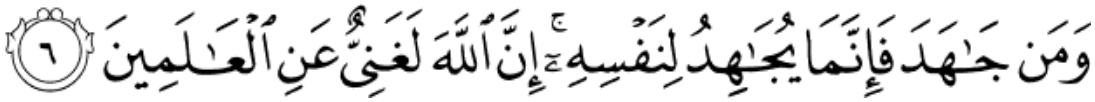
*Kepada Bapak Drs. R. Abdul Djalal, MM. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir saya, terima kasih atas bantuan, nasihat, motivasi dan bimbingannya selama ini.*

*Serta sahabat-sahabat dan keluarga besar mahasiswa Teknik Industri Universitas Islam Indonesia yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi, inspirasi, menyumbangkan tenaga, dan membuat hidup lebih berarti.*

*Terimakasih atas doa dan dukungannya, semoga selalu dalam lindungan-Nya*

*Amiin.*

# HALAMAN MOTTO



*"Dan barang siapa berjihad, maka sesungguhnya jihadnya itu untuk dirinya sendiri. Sungguh, Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam"*

(Q.S Al Ankabut: 6)



*"Sungguh, bersama kesukaran pasti ada kemudahan"*

( Q.S Al insyirah: 6)

*"Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat"*

(HR. Muslim)

# KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang tak henti-hentinya memberikan segala kenikmatan dan rahmat kepada seluruh hamba-Nya. Tak lupa sholawat serta salam senantiasa dihaturkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah berjuang dan membimbing kita keluar dari kegelapan menuju jalan terang benderang untuk menggapai ridho Allah SWT.

Dengan Rahmat dan Hidayah Allah SWT, Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*" dapat terselesaikan dengan baik. Adapun tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan Tugas Akhir pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyelesaian penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung, oleh sebab itu dengan penuh rasa syukur penulis ucapkan 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 Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. R. Abdul Djalal, MM Selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing, memberikan solusi, saran, dan masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir.
4. Kedua orang tuaku tercinta, yakni Bapak Joko Suyono dan Ibu Ana Suswati yang selalu memberikan kasih sayang, kepercayaan, motivasi, doa yang tidak pernah ada habisnya, yang rela berkorban demi apapun. Yang akan menjadi inspirasi terhebat untuk melangkah maju dan mewujudkan impian.
5. Kakak Mada Felisita Tiasany serta adik saya Anneke Pudyayu Sekar Meranti tercinta yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa.
6. Bapak Ibnu Yanuar selaku pemilik Kafe Warunk Nostalgila yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Anindyta Mauliandari sebagai seseorang spesial yang membantu dalam bentuk motivasi dan doa agar terselesainya tugas akhir ini. Terima kasih sudah mau direpotkan.
8. Keluarga Teknik Industri Angkatan 2013 yang telah memberikan motivasi, inspirasi, dan selalu membantu untuk perjalanan kuliahku.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga Laporan ini dapat digunakan sebagai mana mestinya dan dijadikan sebagai bahan pembelajaran, wawasan, dan ilmu yang baru bagi semua pihak serta khususnya bagi penulis sendiri.

*Wassalumu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, Oktober 2017

Hanum Akbar Johanda