

**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Layanan
SAMSAT Sleman Menggunakan Metode *Importance Performance
Analysis* (IPA) dan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



Disusun Oleh:

Nama : Yogya Arief Narendra

No. Mahasiswa : 09 522 148

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

2014

PERNYATAAN KEASLIAN

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.

Yogyakarta, September 2014



nulis,

Yogya Arief Narendra



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PENDAPATAN, PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET
KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH DIY
DI KABUPATEN SLEMAN
Jalan Bhayangkara, Sleman Telepon (0274) 868563 Fax 867963
SLEMAN - 55514

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 893/ 2962

Menunjuk Surat Keterangan/Ijin dari Kepala Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY Nomor : 070/REG/V/291/3/2014 tanggal 12 Maret 2014 perihal Ijin Penelitian/Riset, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RUSMAJI, SH
N I P : 19580919 198503 1009
Pangkat/Gol : Pembina, IV/a
Jabatan : Kepala Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Sleman

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa yang tersebut dibawah ini :

Nama : YOGYA ARIEF NARENDRA
N I M : 09522148
Jurusan : Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia

Telah melaksanakan kegiatan Penelitian/Riset di Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Sleman dengan Judul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Samsat Sleman Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Costumer Satisfaction Index (CSI) sejak tanggal 12 Maret sampai dengan 12 Juni 2014.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 27 Agustus 2014

Kepala,



RUSMAJI, SH

NIP. 19580919 198503 1 009

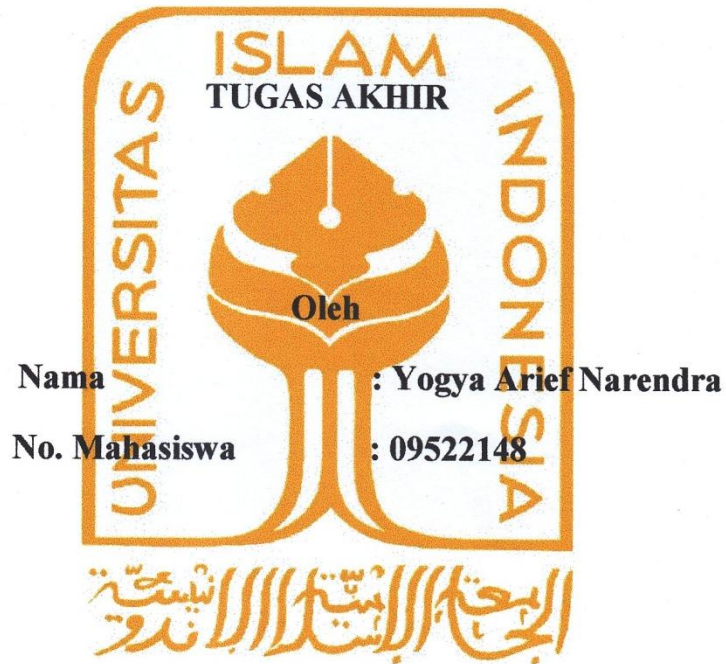
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Layanan

SAMSAT Sleman Menggunakan Metode *Importance Performance*

Analysis (IPA) dan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

(Studi kasus SAMSAT Sleman)



Yogyakarta, September 2014

Dosen Pembimbing,

Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE

LEMBAR PENGUJI

**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Layanan
SAMSAT Sleman Menggunakan Metode *Importance Performance
Analysis* (IPA) dan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)
(Studi Kasus SAMSAT Sleman)**

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Yogya Arief Narendra

No. Mahasiswa : 09 522 148

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta, November 2014

Tim Penguji
Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE
Ketua

Nashrullah Setiawan, ST., M.Sc
Anggota I

Amarria Dila Sari, ST., M.Sc
Anggota II

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia



Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan teruntuknya: :

1. Umi Siti Fauziah
2. Aba Sarip
3. Mbakyu Siti Nur Hayati
4. Saudaraku seiman seaqidah yang selalu mendukung & tiada bisa ditulis
diatas selembar kertas ini satu - persatu

MOTTO

Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan

(QS.AL - Qhoshos : 77)

Katakanlah, "Kesenangan di dunia ini hanya sebentar dan akhirat itu lebih baik bagi orang-orang yang bertakwa...

(QS. An-Nisa' : 77)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Alhamdulillah wassholatu wassalamu 'ala rusulillah, segala puji hanya teruntukkan pada Allah *Tabaroka Wa Ta'ala* atas segala nikmatNYA yang tiada seorangpun yang bisa menghitungnya. Sholawat teriring salam senantiasa kepada Rasulullah *Sollallahu 'Alaihi Wasallam*, keluarganya, sahabatnya dan generasi terbaik setelahnya. Semoga Allah *Tabaroka Wa Ta'ala* golongan kita termasuk umatnya yang mendapat safaatnya di hari yang tiada daya dan kekuatan selain Allah *'Azza wa Jalla*.

Tiada ucapan yang pantas diucapkan syukur *Alhamdulillah* atas terselesainya skripsi yang berjudul “*Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Layanan SAMSAT Sleman Dalam Kepengurusan Dokumen Kendaraan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*”

Tugas Akhir/Skripsi merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu pada Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia. Dan diharapkan mahasiswa dapat menerapkan pada kehidupan nyata atas teori-teori yang didapatkan di bangku perkuliahan.

Selama pembuatan Tugas Akhir ini, penulis menemui beberapakendala dalam menyelesaikan laporan ini, terlebih dikarenakan pengisian kuesioner yang tidak komplit sehingga pengambilannya harus memerlukan waktu yang cukup lama. Terlepas dari itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Teknologi Industri, Imam Djati Widodo, Drs., M.Eng.Sc., Dr.
2. Ketua Program Studi Teknik Industri, Yuli Agusti Rochman, S.T., M.Eng.
3. Pembimbing Tugas Akhir, H. M. Ibnu Mastur, Drs., MSIE. Atas segala curahan kesabaran, waktu, tenaga serta pikiran yang senantiasa membimbing penulis.
4. Petugas SAMSAT Sleman terlebih Bapak Sugengyang menyempatkan waktunya untuk memberikan informasi dalam kaitannya penulisan karya ini.
5. Kedua orangtua yang senantiasa tiada hentinya mendoakan dan mendukung penulis selama pembuatan Tugas Akhir.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pengerjaan dan penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi kebaikan bagi penulis khususnya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi catatan bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

*Jazakumullah khoiran katsiron.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, September 2014

Penulis