Demi Allah, Saya akui penelitian ini adalah hasil kerja 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 kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta 17 Agustus 2018



Ade Zakka Ardiansah

Scanned with CamScanner

SURAT KETERANGAN

025/MM/Pusat/S-Ket/VIII/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Nanang Andri
Jabatan	: Kepala Operasional
Alamat	: Jl. Ratu Boko, Kasih, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta

Menerangkan bahwa :

Nama	: Ade Zakka Ardiansah
NIM	: 11522132
Prodi	: Teknik Industri
Fakultas	: Teknologi Industri
Universitas	: Universitas Islam Indonesia

Adalah benar telah menyelesaikan kegiatan penelitian dengan judul "**Analisis Kepuasan Pelanggan Ayam Geprek Mbok Moro dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)**" pada tanggal 15 Agustus 2018 sampai dengan tanggal 14 Oktober 2018 di **Ayam Geprek Mbok Moro cabang Bantul**. Demikian surat keterangan ini kami sampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 15 Oktober 2018

Ayam Geprek Mbok Moro

Kepala Operasional

Nanang Andri

Scanned with CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN AYAM GEPREK MBOK MORO DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)

TUGAS AKHIR

Oleh:

Nama : Ade Zakka Ardiansah
No. Mahasiswa : 11522132

Yogyakarta, 24 Oktober 2018

Dosen Pembimbing

Ir. Hudaya, M.M.

Scanned with CamScanner

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN AYAM GEPREK MBOK MORO DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Ade Zakka Ardiansah
No. Mahasiswa : 11522132

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

Yogyakarta, 8 Januari 2019

Tim Penguji

Ir. Hudaya, M.M.	
Ketua	
Ir. Sunaryo, M.P.	
Anggota I	
Harwati, S.T.,M.T.	
Anggota II	

Mengetahui
Ka.Prodi Teknik Industri
Fakultas Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA ★ YOGYAKARTA ★ FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

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

Scanned with CamScanner

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin

Saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk Bapak tercinta Tri Mulyatno Wibowo dan Ibu tercinta Indah Sulistyaningrum yang telah memberikan seluruh curahan kasih sayangnya, yang telah mendidik dengan sangat sabar dan gigih, selalu menjdi inspirasi dalam menjalani kehidupan, yang selalu memberikan doa-doa terbaik kepada penulis. Tidak lupa kedua adik tercinta Razaq Agung Wijasena dan Dananjaya Cahyokusumo yang tidak henti-hentinya memberikan semangat kepada penulis. Dan Kramina Nisa Fathorani yang sudah menjadi *support system* bagi penulis. Serta Bapak Ir. Hudaya, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan yang sangat berarti dalam proses penyusunan Tugas Akhir Ini. Semoga mereka selalu mendapat lindungan Allah SWT.

MOTTO

Happines can be found, even in the darkest of times,
if one only remembers to turn on the light
-Albus Dumbledore

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb,

Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kepuasan Pelanggan Ayam Geprek Mbok Moro Dengan Metode *Importance Performance Analisys* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)". Shalawat serta salam senantiasa penyusun haturkan bagi Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, dan para sahabat.
Terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini penyusun sadari tidak lepas dari bantuan banyak pihak, untuk itu dengan rasa hormat dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya Penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T., selaku dekan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
2. Bapak Dr. Taufiq Immawan ST, M.M., M.Eng selaku kepala prodi Teknik Industri dan seluruh Staff Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Ir. Hudaya, M.M., selaku dosen pembimbing yang selama ini dengan sabar membimbing, mengoreksi, memberi saran dan kritik yang konstruktif.
4. Warung Makan Ayam Geprek Mbok Moro yang telah memberikan ijin penelitian untuk Tugas Akhir yang dilakukan di cabang Warung Makan Ayam Geprek Mbok Moro Jl.Bantul No.31 Yogyakarta.
5. Bapak-ibu Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia, terima kasih atas ilmu pengetahuan yang diberikan.
6. Ibu tercinta Indah Sulistyaningrum dan ayahanda Mulyatno Wibowo yang tanpa bosan dan lelah tetap terus memberikan dukungan doa dan dana kepada penulis serta kedua adik saya

Razaq Agung WIjasena dan Dananjaya Cahyokusumo yang tak pernah berhenti memberikan semangat, serta doanya kepada penulis.

7. Dan Kramina Nisa Fathorani, Amd.Keb yang telah memberikan dorongan,dukungan serta kasih sayang dan doanya kepada penulis

8. Dan semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulisan Tugas Akhir ini. Dengan segala kerendahan hari Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, 17 Agustus 2018

Penulis

Ade Zakka Ardiansah