

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA SERVIS
SEPEDA MOTOR**

Study Kasus : PT. Kharisma Mataram Jaya Gemilang, Jogjakarta.

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

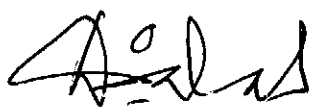
Nama : Nizar Nashiruddin

No. Mahasiswa : 99 522 290

Jogjakarta, 1 November 2006

Menyetujui

Pembimbing Tunggal,



(Drs. R. Abdul Djalal, MM.)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

ANALISIS PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA SERVIS SEPEDA MOTOR

(Study Kasus PT. Kharisma Mataram Jaya Gemilang Jogjakarta)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : NIZAR NASHIRUDDIN
No. Mahasiswa : 99 522 290

Telah dipertahankan di Depan Sidang Penguji sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Jogjakarta, 1 November 2006

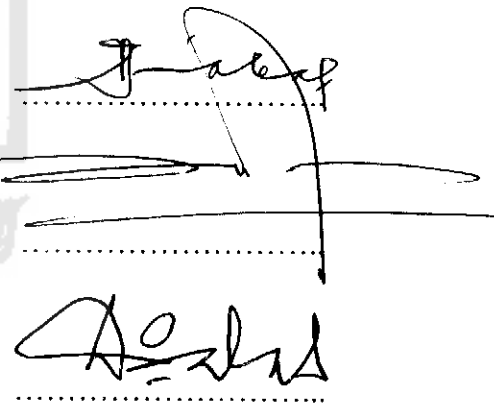
Tim Penguji

Tanda Tangan

Ir. Ali Parkhan, MT.
Ketua

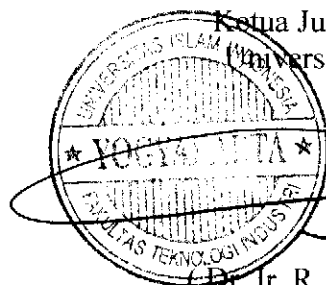
Drs. Imam Djati Widodo, M. Eng. Sc.
Anggota I

Drs. R. Abdul Djalal, MM.
Anggota II



Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia



(Dr. Ir. R. Chairul Saleh, M. Sc.)

MOTTO

“ Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. ”

(Qs Ar-Ra'd 11)

**Bersabarlah terhadap orang lain, terlebih pada dirimu sendiri,
janganlah gelisah dan menyesali ketidaksempurnaanmu, bangkitlah
dan bersemangatlah untuk kembali tegak berdiri saat terjatuh
dalam menjalani kehidupan**

**“ Kesuksesan adalah suatu proses yang memerlukan ketekunan,
keyakinan, kesabaran dan pengorbanan. ”**

LEMBAR PERSEMBAHAN



Syukur Alhamdulillah hamba panjatkan pada Mu Ya Allah
Hanya dengan rahmatMu akhirnya hamba mampu menyelesaikan
satu episode kehidupan hamba
Ayahanda dan Ibunda tersayang
Melalui doa dan pengorbanan kalianlah sehingga ananda mampu
menyelesaikan Tugas Akhir ini



KATA PENGANTAR



Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas semua rahmat dan hidayah-Nya, atas terselesaikannya Tugas Akhir ini dengan baik. Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Penerapan Customer Relationship Management untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Servis Sepeda Motor”** disusun untuk melengkapi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana (S1) Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia
2. Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia, Dr. Ir. R. Chairul Saleh, M. Sc.
3. Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak memberikan bimbinganya kepada penulis.
4. Seluruh Staf dan Karyawan PT. Kharisma Mataram Jaya Gemilang Jogjakarta.
5. Seluruh pihak yang telah membantu terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, koreksi dan saran tetap penulis harapkan dari semua pihak.

Akhirnya semoga tugas akhir ini bermanfaat dan dapat dipergunakan oleh berbagai pihak yang berkepentingan serta dapat memberikan sumbangan bagi kemajuan Teknik Industri. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jogjakarta, November 2006

Penulis

