HALAMAN PERNYATAAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika kemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 25 Januari 2019

Yang menyatakan,



Ahmad Fadhila Disgantara

11 522 005

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN PENDEKATAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE* ANALYSIS DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE*
(Studi Kasus Pada Rocket Chicken Jl. Parangtritis No. 200, Randubelang, Bangunharjo, Sewon, Bantul, Yogyakarta, 55118)

TUGAS AKHIR

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

Disusun Oleh :

Nama : Ahmad Fadhila Disgantara
No. Mahasiswa : 11 522 005

Yogyakarta, 25 Januari 2019
Dosen Pembimbing



Drs. R Abdul Djalal, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN PENDEKATAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE* ANALYSIS DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE*
(Studi Kasus Pada Rocket Chicken Jl. Parangtritis No. 200, Randubelang, Bangunharjo, Sewon, Bantul, Yogyakarta, 55118)

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Ahmad Fadhila Disgantara

No. Mahasiswa : 11 522 005

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, 25 Januari 2019

Tim Penguji	
Drs. R Abdul Djalal M.M.	
Ketua	
Winda Nur Cahyo, S.T., M.T., Ph.D.	
Anggota I	
Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng	
Anggota II	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Strata-1 Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia

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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah subhanallahu wata'ala, Tuhan dari segala tuhan. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad salallahu'alaihi wassalam, beserta keluarga, para sahabat, dan pengikut-pengikutnya yang shaleh hingga hari kiamat. Alhamdulillahi rabbil'alamin, puji syukur ke hadirat Allah subhanahu wata'ala atas segala rahmat dan karunia yang tercurah. Berkat segala petunjuk dan tuntunan dari Allah subhanahu wata'ala, penulis diberikan kekuatan, kegigihan, inspirasi dan juga kemudahan sehingga pada akhirnya karya sederhana ini dapat terselesaikan. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari telah melibatkan banyak pihak yang dengan ikhlas membantu, baik berupa tenaga, motivasi, arahan, masukan, dan doa hingga skripsi ini tersusun. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Tekhnik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Taufiq Immawan, Dr., S.T., M.Eng. selaku Ketua Program Studi Strata-1 Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Drs. R Abdul Djalal, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak masukan ilmu, waktu, bimbingan dan arahan serta motivasi selama penyusunan proposal, penelitian, dan penyusunan Tugas Akhir.
5. Bapak Winda Nur Cahyo, S.T., M.T., Ph.D. yang telah memberi bimbingan serta arahan dalam tugas akhir saya.
6. Bapak Yuli Agusti Rohman, S.T., M.Eng. yang telah memberi bimbingan serta arahan dalam tugas akhir saya.

7. Seluruh Dosen dan staf pengajar Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia khususnya Jurusan Teknik Industri yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala ilmu, pengarahan, dan bimbingan yang telah diberikan.
8. Kedua Orang Tua saya, Ibunda Ismiarni dan Ayahanda Alm. Ahmad Warsito yang telah memberikan segalanya untuk saya. Doa, semangat, motivasi, kesabaran, pengorbanan dan kasih sayang kepada saya.
9. Ketiga kakak saya Vyatri Iswardini, Dwi Sakti Susilawati dan Seprina yang telah memberi semangat.
10. Kharisna Lukitasari yang selalu menemani dan selalu memberikan semangat.
11. Bapak Sapto Handoyo dan Ibu Sri Kussujaniatun yang telah memberikan semangat dan dukungan.
12. Ibu Emmi Tafadhilah yang telah banyak membantu.
13. Agus Fuad yang telah membantu selama perkuliahan.
14. Sahabat terbaik saya Priyo Prasetyo, Hifzhan Rahma Wijaya, Fairuza Hanif dan Kunto Wibisono, beserta seluruh teman-teman Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia 2011. Terima kasih atas kebersamaannya, sukses selalu untuk kalian semua.
15. Segenap Konsumen Rocket Chicken yang telah bersedia menjadi responden penelitian hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
16. Rocket Chicken yang telah memberikan izin penelitian Tugas Akhir.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 25 Januari 2019

Penulis



Ahmad Fadhila Disgantara