ii

PENGAKUAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Demi Allah, saya akui bahwa Tugas Akhir ini adlah hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang telah saya sertakan sumber aslinya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan Hak Kekayaan Intelektual, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditentukan oleh pihak Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 15 September 2016



11522459

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anang

Jabatan : Manager Resto House Of Raminten cabang Kaliurang

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Ragil Prasetyo

NIM : 11522459

Jurusan : Teknik Industri

Universitas : Universitas Islam Indonesia (UII)

Telah selesai melaksanakan penelitian di resto House Of Raminten yang beralamatkan di jalan kaliurang km 15,5 Yogyakarta selama 1 (satu) bulan, terhitung mulai 24 April sampai dengan 24 Mei 2016 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "INTEGRASI METODE *SERVICE QUALITY* (*SERVQUAL*) DAN *POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE* (*PGCV*) DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN".

Demikian surat ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Yogyakarta,22 Juni 2016

Manager Resto House Of
Raminten Cabang Kaliurang

The WAROENG
RAMINTEN
JL. KALIURANG KM 15,5
TELP 0274 [illegible] YOGYA

Anang

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

INTEGRASI METODE *SERVICE QUALITY* (*SERVQUAL*) DAN *POTENSIAL GAIN CUSTOMER VALUE* (PGCV) DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

TUGAS AKHIR

Oleh

Ragil Prasetyo

11522459

Yogyakarta, 15 September 2016

Dosen Pembimbing

DRS.HR. ABDUL JALAL MM

v

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

INTEGRASI METODE *SERVICE QUALITY* (*SERVQUAL*) DAN *POTENSIAL GAIN CUSTOMER VALUE* (PGCV) DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

TUGAS AKHIR

Oleh

Ragil Prasetyo 11522459

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

Yogyakarta, 27 September 2016

Tim Penguji

DRS HR ABDUL JALAL MM
Ketua

Sunarvo Ir.,M.P.
Penguji 1

Nashrullah Setiawan, ST., M.Sc.
Penguji 2

Mengetahui,
Kepala Program Studi Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia

Yuli Agusti Rochman, S.T, M.Eng

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur, Alhamdulillah kehadirat Allah *Subhanahu wata 'ala* atas rahmat-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan

Terima kasih untuk segala cinta, perhatian, doa dan dukungan dari orang-orang terdekat di hati:

……

Bapak dan Ibu saya, Bapak Bambang Seto dan Ibu Siti Anisah

Atas segala cinta, kasih sayang, perhatian, doa, dukungan dan bantuan yang bapak dan ibu berikan selama ini,

Kakak tercintaku Mbak Dewi Fatimah dan Mas Febrianto

Atas segala doa, dukungan dan kasih sayang

Kawan-kawan seperjuangan Teknik Industri 2011,

Kawan-kawan satu hunian di kos Mbah Suhar

Yang selalu memberikan dukungan baik moril

maupun materi, kegembiraan, dan persahabatan yang saya rasakan selama masa kuliah

Terimakasih untuk semua semangat, ilmu, pengalaman, dan bantuannya yang telah dibagikan.

HALAMAN MOTTO

"Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu."

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

"Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar"

(Q.S Al-Baqarah: 153)

"Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu maka Allah akan memudahkan padanya jalan menuju surga."

(HR Muslim)

"Niat adalah ukuran dalam menilai benarnya suatu perbuatan, oleh karenanya, ketika niatnya benar, maka perbuatan itu benar, dan jika niatnya buruk, maka perbuatan itu buruk."

(Imam An Nawawi)

"Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya,"

{QS. Al-Baqarah: 286}

"Manusia tidak merancang untuk gagal, mereka gagal untuk merancang."

(William J. Siegel)

"Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah."

(Thomas Alva Edison)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"INTEGRASI METODE *SERVICE QUALITY* (*SERVQUAL*) DAN *POTENSIAL GAIN CUSTOMER VALUE* (PGCV) DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN"** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Dalam penelitian ini, banyak pihak yang telah berperan memberikan bimbingan, arahan, saran dan kritik, semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa menyampaikan rasa syukur dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman, S.T, M.Eng, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
3. Bapak DRS.HR. Abdul Jalal M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan,bimbingan,saran dan waktu yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
4. Bapak Anang selaku Manager dari House Of Raminten Kaliurang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
5. Keluargaku tercinta, Ayah dan Ibu beserta kakak-kakak. Terimakasih selama ini telah memberikan dukungan materi dan moral serta senantiasa mendoakan penulis.
6. Sahabat-sahabatku yang selalu mendukung, memberikan motivasi dan doa kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu terima kasih atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian ini. Penulis mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat kesalahan, mengingat keterbatasan pengetahuan penulis.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, September 2016

Ragil Prasetyo