

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MARKOBAR DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)
(Studi Kasus Pada Markobar Jalan Seturan Raya)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Teknik Industri**



Disusun Oleh :

Nama : Dany Fajar Gunawan
No. Mahasiswa : 11522134

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

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, 30 Mei 2018



Dany Fajar Gunawan

NIM. 11522134

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Erdhian Wahyu Putra
Jabatan : Kapten Kota Yogyakarta
Alamat : Jalan Seturan Raya No.13B, Catur tunggal, Depok, Sleman,
Yogyakarta.

Menerangkan bahwa :

Nama : Dany Fajar Gunawan
NIM : 11522134
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Telah menyelesaikan Kegiatan Penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Markobar dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer satisfaction Index* (CSI)” pada tanggal 28 februari 2018 sampai dengan tanggal 4 Mei 2018 di Markobar Yogyakarta. Demikian surat keterangan ini kami sampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 5 Mei 2018

Markobar Yogyakarta

MARKOBAR

Dwi Erdhian Wahyu Putra

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MARKOBAR DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)**



Yogyakarta, 30 Mei 2018
Dosen Pembimbing

R. Abdul Jalal, Drs., MM

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MARKOBAR DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
(Studi Kasus Pada Markobar Jalan Seturan Raya)**

TUGAS AKHIR**Oleh**

Nama : Dany Fajar Gunawan

No. Mahasiswa : 11522134

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata – 1 Teknik Industri

Yogyakarta, 25 Juli 2018

Tim Penguji

R. Abdul Jalal, Drs., MM.

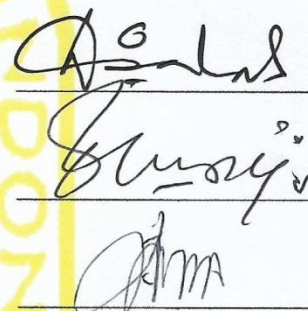
Ketua

Sunaryo, Ir., M.P.

Penguji I

Abdullah Azzam, ST., MT.

Penguji II



Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia




Yuli Agusti Rochman, S.T., M.Eng

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'amin

Saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. Bapak tercinta Lili Gunawan dan Ibu tercinta Yumaini yang telah memberikan seluruh curahan kasih sayangnya, yang telah mendidik dengan sangat sabar dan gigih, selalu menjadi inspirasi dalam menjalani kehidupan, yang selalu memberikan doa-doa terbaik kepada penulis.
2. Kakek tercinta Didi Djunaedi dan nenek tercinta Eny Aminiyang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis.
3. Bapak Abdul Jalal 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.
4. Sahabat dan teman-teman terutama Dimas Punto Aryo Wibisono, Riyanto Kurniawan dan Anugrah Adi Pradana yang selalu memberikan dukungan, semangat dan bantuannya dalam menyelesaikan Tugas Akhir penulis.
5. Yessi Risma N yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa kepada penulis.

MOTTO

مَنْ خَرَجَ جَفِطَ بِطَلَبِ الْعِلْمِ كَأَنَّهُ يَفْسِدُ سَبِيلًا لِلَّهِ حَتَّى يَرْجِعَ

”Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti berperang di jalan Allah hingga pulang”

(H.R.Tirmidzi)

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

(Thomas Alva Edison)

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb,

Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Markobar dengan Metode *Importance Performance Analysis* (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 Imam Djati Widodo, Drs., M.Eng.Sc., Dr. Selaku dekan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
2. Bapak Yuli Agusti Rochman, S.T., M.Eng selaku kepala jurusan Teknik Industri dan seluruh Staff Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak R. Abdul Jalal, Drs. MM., selaku dosen pembimbing yang selama ini dengan sabar membimbing, mengoreksi, memberi saran dan kritik yang konstruktif serta memberi motivasi penulis, hingga akhirnya bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga beliau dan keluarga selalu diberikan kemudahan dan kesehatan, Amin.
4. Markobar Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian untuk Tugas Akhir yang dilakukan di Markobar Jalan Seturan Raya No.13B, Catur tunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta
5. Bapak-ibu Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia, terima kasih atas ilmu pengetahuan yang diberikan.
6. Ibunda Yumaini, dan Ayahanda Lili Gunawan yang tanpa bosan dan lelah tetap terus memberikan dukungan doa dan biaya kepada penulis serta Kakek Didi Djunaedi dan Nenek Eny Amini yang tak pernah berhenti memberikan semangat, serta doanya kepada penulis.
7. Terimakasih kepada teman-teman Teknik Industri kelas B atas segala momen dari awal hingga lulus kuliah. Semoga silahturahmi dapat selalu terjaga.
8. Terimakasih kepada teman-teman dan sahabat yang selalu memberikan motivasi dan semangatnya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. 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 hati 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, 30 Mei 2018

Penulis

Dany Fajar Gunawan