

**ANALISIS PENGARUH LOGISTIK HALAL TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BERDASARKAN TEORI *SERVICE DOMINANT LOGIC*
MENGUNAKAN *STRUCTURAL EQUATION MODELS*
(Studi Kasus: Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta)**

TUGAS AKHIR

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



Nama : Ulfa Mardatun Thoyyibah
No. Mahasiswa : 15 522 269

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

2019

SURAT PERYATAAN KEASLIAN

ii

SURAT PERYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui bahwa karya tulis ini merupakan hasil karya saya sendiri kecuali referensi dan ringkasan yang setiap tulisannya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari 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, 10 November 2019



Ulfa Mardatun Thoyyibah

15 522 269

SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN PENELITIAN



SURAT KETERANGAN

Nomor: 002/SK/GM/SIHUY/X/19

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kukuh Wibawanto
Jabatan : General Manager
Instansi : Sofyan *Inn* HOTEL UNISI
Alamat : Jl. Pasar Kembang No. 42, Sosromenduran, Gedongtengen,
Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Ulfa Mardatul Thoyyibah
Nim : 155 22 269
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri

Telah melakukan penelitian di Sofyan *Inn* Hotel Unisi Yogyakarta mulai tanggal 26 September 2019 sampai dengan 4 Oktober 2019 untuk memperoleh data guna menyusun Tugas Akhir dengan judul

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Logistik Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Yogyakarta, 05 Oktober 2019

Sofyan *Inn* HOTEL UNISI


KUKUH WIBAWANTO
General Manager



Jl. Pasar Kembang 42 Yogyakarta - Indonesia
T. +62 274 2924 999 F. +62 274 2924 888
www.hotelunisi.com

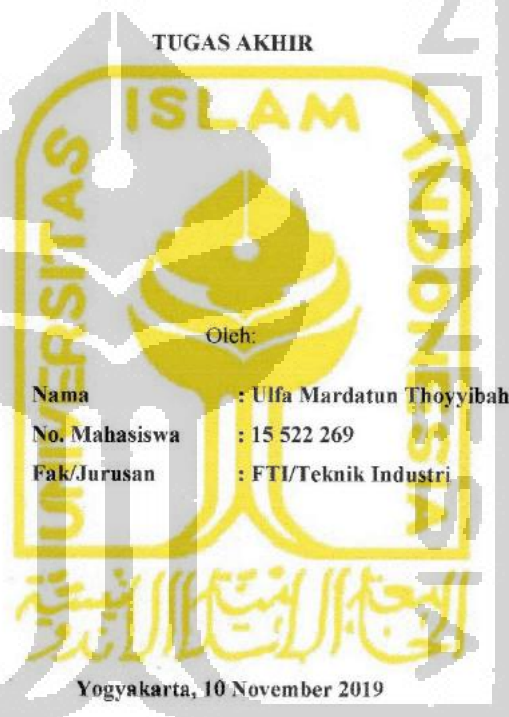
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

iv

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS PENGARUH LOGISTIK HALAL TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BERDASARKAN TEORI *SERVICE DOMINANT LOGIC*
MENGUNAKAN SEM
(STUDI KASUS SOFYAN INN HOTEL UNISI YOGYAKARTA)

TUGAS AKHIR



Oleh:

Nama : Ulfa Mardatun Thoyyibah
No. Mahasiswa : 15 522 269
Fak/Jurusan : FTI/Teknik Industri

Yogyakarta, 10 November 2019

Menyetujui,

Qurtubi S.T.,M.T.

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

v

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

ANALISIS PENGARUH LOGISTIK HALAL TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BERDASARKAN TEORI *SERVICE DOMINANT LOGIC*
MENGUNAKAN *STRUCTURAL EQUATION MODELS*

(STUDI KASUS: SOFYAN INN HOTEL UNISI YOGYAKARTA)

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh:

Nama : Ulfa Mardatun Thoyyibah
No. Mahasiswa : 15 522 269

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

Yogyakarta, November 2019

Tim Penguji

Qurtubi S.T., M.T.

Ketua

Dr. Ir. Elisa Kusrini, MT, CPIM., CSCP.

Anggota I

Abdullah Azzam S.T., M.T.

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia



(Dr. Fatmahanimmawan, S.T., M.M.)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmaniraahim

Dengan menyebut nama ALLAH yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang
Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orangtua, abang dan adik saya tercinta.
Terimakasih telah memberikan semangat, doa yang tiada hentinya, membimbing,
mengarahkan dan menasehati. Serta Fakultas Teknik Industri, sahabat, kerabat, dan
teman-teman yang telah membantu, memberikan semangat, motivasi untuk
menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga berkah dan bermanfaat

Terimakasih



HALAMAN MOTO

لَا يَكْلِفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.....”

(QS. Al-Baqarah: 286)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَاصْبِرُوا بِطَوَاتِقُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ
تَفْلَحُونَ

“Wahai orang-orang beriman Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang”

(QS. Al-Imraan: 200)

لَا تَحْزَنْ إِنَّ اللَّهَ مَعَنَا

“Janganlah engkau bersedih sesungguhnya Allah bersama kita”

(QS. At-Taubah: 40)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbi'l'alamin. Pertama-tama marilah kita panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang mana berkat rahmad dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **ANALISIS PENGARUH LOGISTIK HALAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN TEORI SERVICE DOMINANT LOGIC MENGGUNAKAN STRUCTURAL EQUATION MODELS (STUDI KASUS: SOFYAN INN HOTEL UNISI YOGYAKARTA)**. Tidak lupa pula shalawat serta salam kita hadiahkan kepada junjungan kita yakni nabi besar Muhammad SAW, yang mana berkat Beliau kita bisa merasakan dunia yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Pelaksanaan tugas akhir merupakan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata-1 pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan, baik dalam penulisan kata-kata maupun isi dari tugas akhir ini. Sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar tugas akhir dapat diperbaiki dikemudian hari.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa tanpa pengetahuan, bimbingan, dorongan arahan, koreksi serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin memberikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Muhammad Ridwan Andi Purnomo, S.T., M.Sc., Ph.D selaku Kepala Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.

3. Bapak Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M selaku Kepala Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Qurtubi, S.T., M.T selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan pengetahuan serta meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan, konsultasi, kritik serta saran dalam proses penusunan tugas akhir ini.
5. Bapak Kukuh Wibawanto selaku General Manager di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta yang telah memberikan peluang untuk tempat penelitian serta seluruh karyawan hotel yang telah membantu dalam proses pengambilan data.
6. Kedua orang tua saya, bapak Hasril dan ibu Elya Chandra yang senantiasa memberikan doa, memberikan semangat, dukungan hingga selama penyusunan tugas akhir selesai.
7. Teman seperjuang bimbingan tugas akhir yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang memberikan semangat dalam penyusunan tugas akhir.
8. Teman sepermainan penulis Feti, Ijong, Citra, Revi, Dyah dan Ayu yang selalu menyemangati dan menawarkan bantuan tanpa diminta.
9. Teman seangkatan Teknik Industri 2015 serta sahabat yang mendukung dan memberikan motivasi selama berlangsungnya tugas akhir ini.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan namanya satu-persatu, penulis ucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis mohon kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 10 November 2019

Ulfa Mardatun Thoyyibah