

**ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
DENGAN PENDEKATAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *POTENTIAL GAIN IN
CUSTOMER VALUE*
(Studi kasus pada Hotel Inna Garuda Malioboro)**

TUGAS AKHIR

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



Nama : Septian Rizky Aditya
No. Mahasiswa : 11 522 350

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2016**

PERNYATAAN

Demi Allah, Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan 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, 6 Desember 2016



Septian Rizky Aditya

NIM 11522350

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DENGAN PENDEKATAN METODE *IMPORTANCE* *PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *POTENTIAL GAIN IN* *CUSTOMER VALUE*

(Studi kasus pada Hotel Inna Garuda Malioboro)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Septian Rizky Aditya

No. Mahasiswa : 11 522 350

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

Yogyakarta, 28 Desember 2016

Tim Penguji

Drs. H. R. Abdul Djalal M.M.

Ketua

Joko Sulistio, S.T.,M.Sc

Anggota I

Nashrullah Setiawan, S.T.,M.Sc

Anggota II

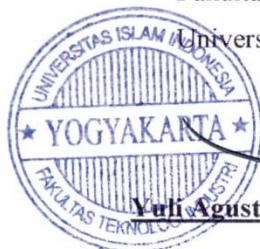


Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas izin-Nya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Serta tidak lupa pula sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Islam untuk seluruh umat manusia dan membimbing kita menuju Ridho Allah SWT.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk Ayah Sawabi, Ibu Enny, Kakak Yuliandry Fajar dan adik Muh. Faizal Danang yang telah melimpahkan kasih sayangnya, doa, motivasi serta semangat yang selalu diberikan.

Terima kasih untuk Arizal Bagus Pambudi, Juang Abdi Prasetyo, Iskandar Muda, Mieko Dwi P, Yunia Noor R dan teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan dan semangat sehingga Tugas Akhir ini terselesaikan dengan baik. Semoga kita masing-masing dapat membahagiakan orang tua kita, serta bermanfaat untuk orang sekitar dan sukses selalu untuk kita semua.

Aamiin ya Rabbal'alamin.

MOTTO

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفُهُ لَهُ أَضْعَافًا كَثِيرَةً وَاللَّهُ يَقْبِضُ
وَيَبْصِطُ وَإِلَيْهِ تُرْجَعُونَ

**"Siapakah yang mau memberi pinjaman kepada Allah, pinjaman yang baik
(menafkahkan hartanya di jalan Allah), maka Allah akan memperlipat gandakan
pembayaran kepadanya dengan lipat ganda yang banyak. Dan Allah
menyempitkan dan melapangkan (rezeki) dan kepada-Nya-lah kamu
dikembalikan."**

(Q.S. Al Baqarah : 245)

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ

**Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat)
kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab -
Ku sangat pedih."**

(Q.S. Ibrahim: 7)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta tidak lupa sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan penerusnya yang telah membawa Islam kepada seluruh umat manusia. Sehingga Penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Tugas Akhir merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia. Tugas Akhir dengan judul “Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Pendekatan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value*” telah Penulis selesaikan dengan banyak mendapatkan bantuan, dukungan dan kesempatan dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Imam Djati Widodo M.Eng.Sc selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman S.T., M.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. H. R. Abdul Djalal M.M. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah membimbing memberikan ilmunya dan arahan dalam Tugas Akhir ini.
4. Bapak ibu beserta semua karyawan Hotel Inna Garuda Malioboro Yogyakarta yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, walaupun demikian Penulis berharap semoga Laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 27 Desember 2016

Septian Rizky Aditya