ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN APOTEK YANA MEDICAL CENTER MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

(Studi Kasus Pada Apotek Yana Medical Center Kubu Raya, Kalimantan Barat)

TUGAS AKHIR

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

Nama : Pardhan Wardani

No. Mahasiswa : 09 522 152

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

ii

PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah SWT, Saya akui karya ini adalah hasil karya Saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap 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 Saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta 20 Juli 2016



Pardhan Wardani
09 522 152

iii

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN APOTEK YANA MEDICAL CENTER MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

(Studi Kasus Pada Apotek Yana Medical Center Kubu Raya, Kalimantan Barat)

TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : Pardhan Wardani
No. Mahasiswa : 09 522 152

Yogyakarta, 1 - Agustus - 2016

Pembimbing,

(DRS. R. Abdul Jalal, MM)

iv

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN APOTEK YANA MEDICAL CENTER MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : Pardhan Wardani
No. Mahasiswa : 09 522 152

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

Yogyakarta, 4 - Agustus - 2016

Tim Penguji

Drs. R. Abdul Jalal, MM
Ketua

Joko Sulistio, S.T.,M.Sc.
Anggota I

Ir. Hartomo, M.Sc,Ph.D.
Anggota II

Mengetahui,
Ka.Prodi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia

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

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

APOTEK YMC (Yana Medical Centre)
Jl. PerdamaianKomp.WidyaPermai C1-PAL IX
Kec. Sungai Kakap, KabupatenKubu Raya,
Kalimantan Barat
Telp. +628 78 1995 9695

SURAT KETERANGAN

Bersama ini kami menerangkan bahwa:

Nama : Pardhan Wardani
NIM : 09522152
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Universitas :Universitas Islam Indonesia

Dengan ini memberitahukan bahwa nama yang tersebut diatas telah selesai melakukan penelitian atau telah melakukan pengambilan data untuk Tugas Akhir di Apotek Yana Medical Centre terhitung dari tanggal 17 April 2016 sampai dengan selesai.

Demikian surat keterangan ini kami buat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, 31 Mei 2016
Apoteker Penaggung Jawab

Susan Parasanti, S. Farm., Apt

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil ‘alamin
Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT
Ku persembahkan karya ini untuk ayah dan ibu saya serta kakak dan adik tercinta
Terima kasih atas doa, dukungan, semangat dan segala bantuannya

MOTTO

وَأَن لَّيْسَ لِلْإِنسَـٰنِ إِلَّا مَا سَعَىٰ ﴿٣٩﴾

"Dan bahwasanya seorang manusia tiada
memperoleh selain dari apa yang telah diusahakannya."
(QS : An-Najm : 39)

إِنَّ مَعَ ٱلْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَٱنصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَٱرْغَب ﴿٨﴾

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya pada Tuhan-mulah engkau berharap."(QS : Al-Insyirah : 94 (6-8))

viii

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang, sholawat serta salam selalu dihaturkan pada Nabi junjungan kita Muhammad SAW sebaik-baik ciptaan-Nya yang telah membawa kita ke jalan yang diridhai-Nya. Dengan Rahmat dan Hidayah Allah SWT akhirnya tugas akhir yang berjudul "**Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Yana Medical Center Menggunakan Metode *Servqual***" dapat terselesaikan dengan baik.

Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, dengan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Iman 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 Universitas Islam Indonesia
3. Bapak Drs. R. Abdul Jalal, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan dan arahannya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Mas Lani Harfisani dan Mbak Susan Parasanti dan Semua pihak Apotek Yana Medical Center yang telah memberikan tempat untuk penelitian Tugas Akhir.
5. Kedua orang tua saya, ayahanda Parino dan ibunda Suwarti tercinta atas segala doa, bantuan, dan kasih sayang yang tak henti-hentinya mengalir untukku.
6. Segenap staf dan karyawan di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri UII.
7. Teman-teman yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat khususnya di dunia ilmu pengetahuan bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan pada masa mendatang.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, 18 Juli 2016

Pardhan Wardani