

PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja 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 telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 31 Agustus 2016



Eko Wahyudi



SURAT KETERANGAN



JogjaJogja Trans

Rent Car+driver | Pacage |Corporate | Meeting | hotel and gouses house

+62 857 298 1004 / +62 821 8380 1868 / +62 821 3832 778

www.facebook.com/risky.jogjatour @JogjaJogjaTrans

Jl Kerucut, Pojok, Tiyasan, Condong Catur, Sleman, Yogyakarta, Indonesia

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini pimpinan JogjaJogja Trans memberitahukan bahwa :

Nama : Eko Wahyudi
Nim : 11522326
Progdi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Asal : Universitas Islam Indonesia

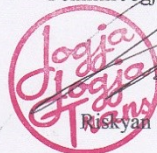
Telah melaksanakan penelitian di JogjaJogja Trans dalam rangka menyusun tugas akhir , dengan judul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana perlunya.

Yogyakarta 31 Mei 2016

Pemilik JogjaJogja Trans



Risky Samadya

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

(Studi Kasus Pada "Jogja Jogja Trans" Yogyakarta)



LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(Studi Kasus Pada “Jogja Jogja Trans” Yogyakarta)**

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Eko Wahyudi
No. Mahasiswa : 11522326

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta 31 Agustus 2016

Tim Penguji

R Abdul Djalal Drs.,M.M.

Ketua

Mohammad Ibnu Mastur Drs.,MSIE.

Anggota I

Muhammad Ragil Suryoputro ,S.T., M.Sc.

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri

Universitas Islam Indonesia



Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kedua orang tua saya dan nenek tercinta yang selalu mendoakan setiap waktu, memberikan nasihat, arahan, dan dukungan selama ini.

Bapak Drs. R Abdul Djalal, M.M yang telah membimbing selama penyusunan skripsi.

Buat sahabat dan teman – teman angkatan 2011 yang selalu mendukung saya.



MOTTO



Allah SWT tidak akan membebani seseorang kecuali sepadan dengan kemampuannya... (cuplikan QS. Al – Baqarah: 286)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang tak henti - hentinya memberikan segala kenikmatan dan rahmat kepada seluruh hamba-Nya. Shalawat serta salam kepada Nabi junjungan kita Muhammad SAW dan penerusnya yang telah membawa Islam kepada seluruh umat manusia. Dengan Rahmat dan Hidayah Allah SWT, tugas akhir yang berjudul “ Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA), ” dapat terselesaikan dengan baik. Adapun tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi Strata-1 pada jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyelesaian penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi – tingginya kepada pihak – pihak yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung, oleh sebab itu dengan penuh rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng. Sc., Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman ST., M. Eng Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. R Abdul Djalal, M.M. yang selalu membimbing, memberikan solusi, saran, dan masukkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Kedua orang tua, nenek tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang selama ini.
5. Saudara dan sahabat angkatan 2011
6. Saudara dan sahabat Weby, Ridho, Yudi, Dhimas, Satrio, Eko Prio, Berma, Asep, Arifah, Gina, Abi, Afiq, Duski Andri, Erfan.
7. Terima kasih mas Faisal atas bantuan urusan Administrasi
8. Bang Rizki, Bang Yusrin dan teman-teman dari JogjaJogja Trans
9. 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 seluruh pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini banyak ditemui kekurangan, sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, 31 Agustus 2016

Eko Wahyudi