

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN JASA  
DENGAN METODE *SERVQUAL*, ANALISIS SWOT DAN  
MATRIKS QSPM  
( Studi Kasus Bengkel Mobil Codrat Motor Magelang)**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata I (S-I) Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang



OLEH  
NAILUL ATIA  
31601300831

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2018**

**STRATEGIC ANALYSIS FOR SERVICEQUALITY  
IMPROVEMENT BY USING SERVQUAL, SWOT  
ANALYSIS AND QSPM MATRIXS METHODS  
( Case Study : Codrat Motor Magelang's Car Repair Shop)**

**Proposed to complete the requirement to obtain a bachelor's degree (S-I) at  
Industrial Engineering Departement of Industrial Technologi Faculty  
Sultan agung Islamic University**



**Arranged By :**

**Nailul Atia**

**31601300831**

**MAJORING INDUSTRIAL ENGINEERING  
FACULTY OF INDUSTRIAL ENGINEERING  
ISLAMIC UNIVERSITY SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2018**

## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode *Servqual* ,Analisis SWOT Dan Matriks QSPM (Studi Kasus Bengkel Mobil Codrat Motor Magelang) “ ini disusun oleh :

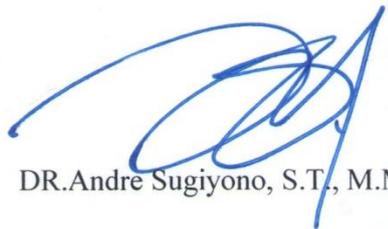
Nama : Nailul Atia  
NIM : 31601300831  
Program studi : Teknik Industri

Telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing pada :

Hari :  
Tanggal :

Menyetujui,

Pembimbing I

  
DR. Andre Sugiyono, S.T., M.M.

Pembimbing II

  
Nuzulia Khoiriyah, S.T., M.T.

Mengetahui,

K.a. Program Studi Teknik Industri

  
Nurwidiana, S.T., M.T.

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode *Servqual* , Analisis SWOT Dan Matriks QSPM (Studi Kasus Bengkel Mobil Codrat Motor Magelang)” ini telah dipertahankan didepan penguji sidang Tugas Akhir pada :

Hari : 22 Maret 2018

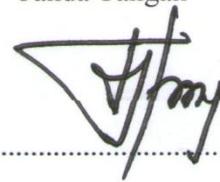
Tanggal :

Tim Penguji

Tanda Tangan

**Akhmad Syakhroni, ST,M.Eng**

Ketua



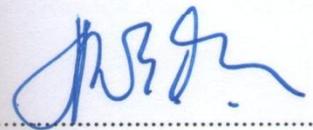
**Wiwiek Fatmawati, ST,M.Eng**

Anggota I



**Nurwidiana, S.T., M.T.**

Anggota II



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nailul Atia  
NIM : 31601300831  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul : Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode *Servqual* ,Analisis SWOT Dan Matriks QSPM (Studi Kasus Bengkel Mobil Codrat Motor Magelang

Dengan ini menyatakan bahwa judul dan isi Tugas Akhir yang saya buat dalam rangka menempuh sidang sarjana tersebut adalah asli dan belum pernah diangkat,ditulis, ataupun dipublikasikan oleh siapapun baik keseluruhan maupun sebagian. Dan apabila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa judul tugas akhir tersebut pernah diangkat, ditulis, ataupun dipublikasikan, maka saya bersedia menerima sanksi akademis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan penuh tanggung jawab.

Semarang, 27 Maret 2018  
  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Nailul Atia

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nailul Atia  
NIM : 31601300831  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknologi Industri  
Alamat asal : Sidorejo Payaman Rt.26 Rw.12 Kec.Secang  
Kab.Magelang Kode pos 56195  
No HP/ Email : 085730828521/nailul.atia@gmail.com

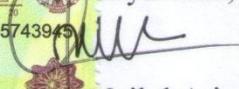
Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis\* dengan judul :

**“Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode Servqual ,Analisis SWOT Dan Matriks QSPM (Studi Kasus Bengkel Mobil Codrat Motor Magelang)”**

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan,dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya diinternet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini,maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 27 Maret 2018

enyatakan,  
  
Nailul Atia

31601300831

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

رُنَّا لِإِسْلَامٍ وَيُعْطَى جَزَاءَهُمْ مَعَالِ النَّبِيِّينَ : طَالِبِ الْبَحْمَةِ ، طَالِبِ الْمِلْمِ : طَالِبِ الْعِلْمِ

“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”.

( HR. DailanidariAnasr.a )

رِضَا اللَّهِ بِرِضَا الْوَالِدَيْنِ : اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى : عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو بْنِ الْعَاصِرِ رِضَا اللَّهِ عَنْهُمَا

Ridho Allah berada pada ridho kedua orang tuanya, dan murka Allah (akibat) murka kedua orang tuanya. (HR. At-Tarmizi)

## PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan kepada :

- ❖ Kedua orang tua yang selalu mendoakan, semangat, saran, kasih sayang , perhatian sehingga dapat mewujudkan impian bapak dan ibu.
- ❖ Semua saudaraku yang telah memberi banyak dukungan dan perhatian.
- ❖ Terima kasih kepada teman yang membantu dalam penyusunan TA ini Ika Savitri, Novita Nur A, Hasna Hidayanti, Muhammad Rosyid, Solikhin.
- ❖ Terima kasih kepada teman-teman Teknik Industri angkatan 2013 yang banyak mengajari, menasehati dan sangat menyayangiku Alieba, Ardi, Arief, Mas Aris, Mas Ares, Bani, Sasongko, Dedi, Imam, Mas Nana, Rifki, Satria, Wahyu, Taufik, Jo, Ina. Terima kasih atas kebaikan kalian. Semoga tali persahabatan kita semua tetap terjalin dengan baik.
- ❖ Terima Kasih kepada teman –teman seperjuangan yang selalu memberi semangat Ande, Mbak Arnela, Mbak Yudha, Septi, Enggar, Wawan.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikumwarohmatullahiwabarokatuh,*

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan Inayah-Nya, sehingga dapat melakukan penelitian dengan sebaik-baiknya. Sholawat serta salam senantiasatercurah kepada junjungan kita Rosulullah SAW.

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk meraih sarjana SI di Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penyusun dapat melaksanakan penelitian Tugas akhir ini. Dengan hati yang tulus pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Dr.Hj.Sri Artini, M.Si, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Nurwidiana, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak DR.H.Andre Sugiyono, S.T., M.M selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penyusun selama penulisan dan penyusunan laporan tugas akhir ini.
5. Ibu Nuzulia Khoiriyah, ST, M.T sebagai pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Dosen-dosen Fakultas Teknologi Industri Unissula yang telah mengajar dan membimbing para mahasiswa-mahasiwa serta materi selama perkuliahan. Terima kasih atas ilmu yang diberikan
7. Kedua orang tua saya yang telah banyak memberikan bantuan berupa dorongan dan dukungan baik moral maupun material serta perhatian dan do'anya selama ini.

8. Semua pihak Bengkel Codrat Motor Magelang yang telah bersedia dimintai informasi dan keterangan dalam penyusunan tugas akhir.
9. Teman – teman seperjuangan Teknik Industri 2013.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala dukungan, semangat, ilmu dan pengalaman yang sudah diberikan.

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan dapat menambah wawasan bagi pembaca pada umumnya.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Semarang,

2018

Nailul Atia