

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN PADA KAWASAN
WISATA UMBUL SIDOMUKTI DENGAN METODE
TOURISM-SERVQUAL
TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
(S-1) Pada Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Sultan Agung Semarang**



Disusun Oleh :

DWI NOVIANI

(31601400903)

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

2019

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN PADA KAWASAN
WISATA UMBUL SIDOMUKTI DENGAN METODE
TOURISM-SERVQUAL
TUGAS AKHIR**



Disusun Oleh :
DWI NOVIANI
(31601400903)

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2019**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN JUDUL TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Noviani
NIM : 31601400903
Judul Tugas Akhir : “Analisa Kualitas Pelayanan Pada Kawasan
Wisata Umbul Sidomukti Dengan Metode
Tourism-Servqual “

Dengan ini saya menyatakan bahwa judul dan isi Tugas Akhir yang saya buat dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Teknik Industri tersebut adalah asli dan belum pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan oleh siapapun baik keseluruhan atau sebagian, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Dan apabila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa judul tugas akhir tersebut pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademis.

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

Semarang, 9April 2019

Yang menyatakan,



Dwi Noviani

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir dengan judul “ **ANALISA KUALITAS PELAYANAN PADA KAWASAN WISATA UMBULSIDOMUKTI DENGAN METODE TOURSERVQUAL** “ disusun oleh:

Nama : Dwi Noviani

Nim : 31601400903

Program Studi : Teknik Industri

Telah disahkan disetujui oleh dosen pembimbing pada:

Hari : Rabu

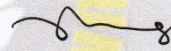
Tanggal : 27 Maret 2019

Pembimbing I



(Irwan Sukendar, ST.,MT)
NIDN. 0010017601

Pembimbing II

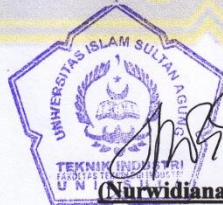


(Nuzulia Khoiriyah, ST., MT)
NIDN. 0624057901

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Universitas Islam Sultan Agung Semarang



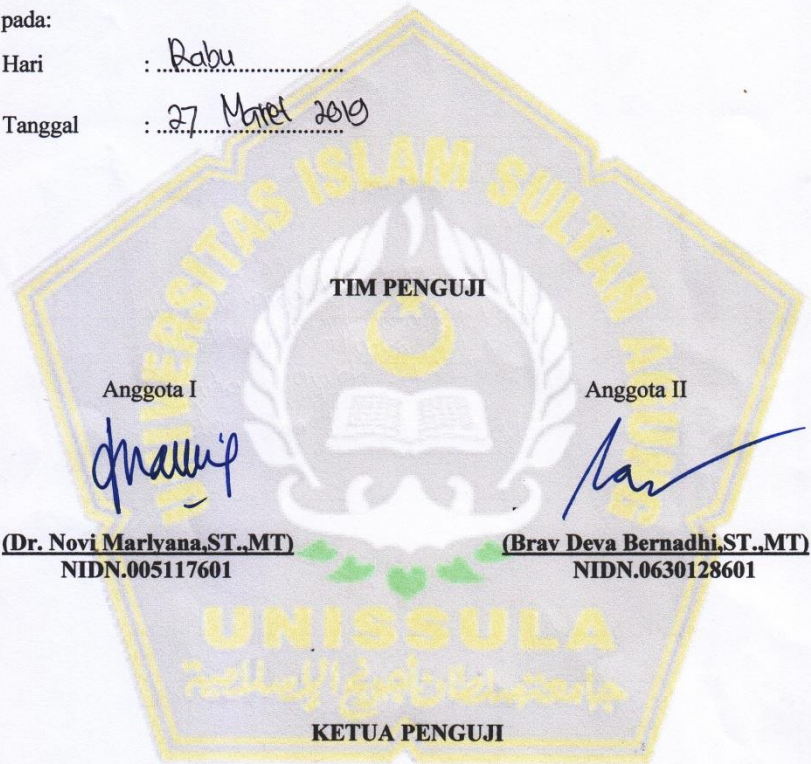
(Nurwidiana, ST.,MT)
NIK.210603027

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir dengan judul "ANALISA KUALITAS PELAYANAN PADA KAWASAN WISATA UMBUL SIDOMUKTI DENGAN METODE *TOURSERVQUAL* " ini telah dipertahankan didepan dosen penguji Tugas Akhir pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 27 Maret 2019



TIM PENGUJI

Anggota I

(Dr. Novi Marlyana, ST., MT)
NIDN.005117601

Anggota II

(Brav Deva Bernadhi, ST., MT)
NIDN.0630128601

KETUA PENGUJI

(Wiwiek Fatmawati, ST., M.Eng)
NIDN. 0622107401

HALAMAN MOTTO

Hidup bukan untuk mati, tapi hidup untuk kehidupan selanjutnya.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.

Tugas akhir yang berjudul “Analisa Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Umbul Sidomukti Dengan Metode *Tourism-Servqual* “ ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata-1 di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Sultan Agung Semarang. Selama pelaksanaan penelitian dan penyusunan tugas akhir ini telah menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini kiranya berkenan mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. DR. Hj Sri Arttini D.P. M.Si, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri.
3. Ibu Nurwidiana, ST.,MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri FTI Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Irwan Sukendar S.T., M.T selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberi banyak masukan dan bimbingan serta saran. Mohon maaf atas segala kesalahan dan keterbatasan saya.
5. Ibu Nuzulia Khoiriyah S.T., M.T selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberi banyak motivasi dan bimbingan serta saran kepada saya. Mohon maaf atas segala kesalahan dan keterbatasan saya.
6. Ibu Wiwiek Fatmawati, ST.,M.Eng , Ibu DR. Novi Marlyana S.T., M.T serta Bapak Brav Deva Bernadhi, S.T.,M.T selaku dosen penguji yang bersedia memberi masukan berupa saran maupun kritik.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini mempunyai banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharap saran dan kritik demi kesempurnaan karya selanjutnya.

Semoga Allah SWT memberikan selalu rahmat dan hidayah atas kebaikan untuk semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
Wassalamu'alaikum Wr, Wb.

Semarang, April 2019

Dwi Noviani

