

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* (IPA) DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV)
DI KLINIK KECANTIKAN INDAH *BEAUTY CARE***

LAPORAN TUGAS AKHIR



Disusun Oleh :

WHILDA AVOSMA APRILLIANI

NIM 31601601366

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

2021

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* (IPA) DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV)
DI KLINIK KECANTIKAN INDAH *BEAUTY CARE***

LAPORAN TUGAS AKHIR

LAPORAN INI DISUSUN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
MEMPEROLEH GELAR S1 PADA PRODI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS
TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG



Disusun Oleh :

WHILDA AVOSMA APRILLIANI

NIM 31601601366

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

SEMARANG

2021

FINAL PROJECT

**SERVICE QUALITY ANALYSIS TO CUSTOMER SATISFACTION WITH
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) AND POTENTIAL
GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV) METHOD AT INDAH BEAUTY
CARE CLINIC**

*Proposed to complete the requirement to obtain a bachelor's degree (S1) at
Departement of Industrial Engineering , Faculty of Industrial Technology,
Universitas Islam Sultan Agung*



Arranged By:

WHILDA AVOSMA APRILLIANI

NIM 31601601366

**DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING
FACULTY OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2021

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *PAIN GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)* DI KLINIK KECANTIKAN INDAH *BEAUTY CARE*" ini disusun oleh :

Nama : Whilda Avosma Aprilliani

NIM : 31601601366

Program Studi : Teknik Industri

Telah disahkan oleh dosen pembimbing pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 18 Agustus 2021

Pembimbing I

Nuzulia
Khoiriyah
2021.08.16
10:08:00
+07'00'

Nuzulia Khoiriyah, ST., MT

NIDN. 0624057901

Pembimbing II

Digitally signed
by Eli Mas'idah
Date:
2021.08.17
16:48:58 +07'00'

Ir. Hj. Eli Mas'idah, MT

NIDN. 0615066601

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri



Nuzulia Khoiriyah

2021.08.16

10:08:48 +07'00'

Nuzulia Khoirivah ST., MT

NIK. 210603029

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *PAIN GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)* DI KLINIK KECANTIKAN INDAH *BEAUTY CARE*" ini telah dipertahankan di depan dosen penguji Tugas Akhir pada :

Hari

Rabu

Tanggal

18 Agustus 2021

TIM PENGUJI

Anggota I



Ir. Sukarno Budi U., MT

NIK. 0619076401

Anggota II



Muhammad Sagaf, ST., MT

NIK. 0623037705

Ketua Penguji



Akhmad Syakhroni, ST., M.Eng

NIDN. 0618037601

Digitally signed by Akhmad Syakhroni, ST, M.Eng
DN: cn=Akhmad Syakhroni, ST, M.Eng, o=Universitas Islam Sultan Agung, ou=Fakultas Teknologi Industri, email=akhmad.syakhroni@iain-sultanagung.ac.id, c=Indonesia,
Date: 2021.08.16 10:53:36 +0700

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Whilda Avosma Aprilliani
NIM : 31601601366
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV) DI KLINIK KECANTIKAN INDAH *BEAUTY CARE*

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 maupun sebagian, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka, dan apabila di kemudian 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, 18 Agustus 2021

Yang Menyatakan



Whilda Avosma Aprilliani

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan untuk,

Kedua Orang Tua dan adek ku :

Bapak Sugito

Ibu Susianah

Adek Wanda Febriana Putri



MOTTO

“Untuk menggapai apa yang kamu inginkan, kamu harus terus mengejar dan berjuang untuk mewujudkannya. Kemudian pada saat yang sama jaga dirimu dan kesehatanmu”

Park Chanyeol

“Setiap fase yang kamu jalani harus bisa mendatangkan pelajaran untuk naik ke fase berikutnya”

Merry Riana

“Hiduplah seakan-akan kamu akan mati besok. Belajarlah seakan-akan kamu akan hidup selamanya”

Mahatma Gandhi



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas kebesaran, limpahan rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir (TA). Sholawat serta salam semoga selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar ST, Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang memudahkan penulis dalam membuat dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak dan Ibu selaku orang tua Penulis yang selalu memberikan do'a, perhatian, dorongan, semangat, materi dan limpahan kasih sayang yang tiada henti kepada Penulis.
3. Ibu Nuzulia Khoiriyah, ST., MT dan Ibu Ir. Hj. Eli Mas'idah, MT selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Akhmad Syakhroni, ST., M.Eng, Bapak Ir. Sukarno Budi U, MT dan Bapak Muhammad Sagaf, ST., MT selaku dosen penguji yang bersedia memberikan masukan berupa saran maupun kritik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah membimbing dan mengajar materi selama perkuliahan.
6. Yuyun Muryani S. Kep yang telah memberikan izin penelitian sekaligus memberikan informasi mengenai pelayanan di Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care*.

7. Terima kasih Nenek, Wanda, Alfandya, Widya yang selalu memberikan semangat dan mengingatkan untuk segera menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Terima kasih teman-teman Teknik Industri Angkatan 2016, Viky, Mas Teguh, dan Zizi yang telah memberikan masukan dalam menempuh Gelar Sarjana Teknik ini.
9. Teman-teman Kanssas, Blackfire, Bright dan Chanyeol terima kasih sudah menjadi motivasi terbaik dan memberikan semangat dalam menyusun Laporan Tugas Akhir.
10. Serta semua pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.

Akhir kata saya mohon maaf apabila terdapat kesalahan maupun kekurangannya, untuk kritik dan saran saya harapkan dari pembaca. Semoga laporan ini bermanfaat, sehingga dapat dipergunakan oleh semua pihak yang membutuhkan, terimakasih saya ucapkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 15 Agustus 2021



Whilda Avosma Aprilliani