

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**MENGHITUNG TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* UNTUK MENERAPKAN
*BLUE OCEAN STRATEGY***

(Studi Kasus Pada PT. Andalan Lintas Boemi - Yogyakarta)

Disusun Oleh:

Yudhi Damai Ath thoriq
122.070.007

Telah disahkan dan disetujui

Pada tanggal : _____

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II

(Ir.Dyah Rachmawati L,MT)
NIP. 19651219 199103 2 001

(Gunawan Madyono P, ST., MT)
NIP. 19690914 199103 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Yogyakarta

(Ir. Dyah Rachmawati L,MT)
NIP. 19651219 199103 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan anugerah-nya, penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir pada PT. Andalan Lintas Boemi - Yogyakarta dengan baik.

Tugas Akhir merupakan salah satu prasyarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Teknik (ST) di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta. Adapun judul Skripsi yang diambil adalah "**MENGHITUNG TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* UNTUK MENERAPKAN *BLUE OCEAN STRATEGY***"

Tugas Akhir ini dapat terselesaikan atas bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ir. Dyah Rachmawati L,MT. Selaku dosen pembimbing I yang telah berkenan memberikan bimbingan, petunjuk, saran serta waktunya dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Gunawam MP, ST., MT. selaku dosen pembimbing II dengan penuh kesabaran yang telah berkenan memberikan bimbingan, petunjuk, saran serta waktunya dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Ir. Dyah Rachmawati L,MT. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta.
4. Kedua orang tua, dan adikku yang telah memberikan kasih sayang, untuk semangat dan doanya selama ini.

5. Terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Maret 2014

(Yudhi Damai at thoriq)