

DAFTAR PUSTAKA

- ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DAN PENGEMBANGAN FASILITAS WISATA AGRO (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor).
- ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PENGENDALIAN KUALITAS JASA BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG.
- Farida, I., Tarmizi, A., & November, Y. (2016). ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN 7P TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA GOJEK ONLINE. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 1(1), 31-40.
- Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi.*
Jurnal Kebijakan dan Pengembangan Pendidikan is published by Magister Pedagogi (MKPP), Universitas Muhammadiyah Malang.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management, Millenium Edition.* *Marketing Management*, 23(6), 188–193.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran. Jilid I, Edisi 12.* Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Mandey, J. B. (2013). Promosi, Distribusi, Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Rokok Surya Promild. Promosi, Distribusi, Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Rokok Surya Promild, 1(4), 9.
- METODE-IPA-DALAM KAJIAN-LINGKUNGAN.TINGKAT KESESUAIAN DIMENSI KUALITAS JASA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA RUTE MAKASSAR–JAKARTA.
- M. Woro, and F. Naili, "PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN, MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN BUS EFISIENSI (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 2,no. 1.
- Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Internet di Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
- Suhari, Y. (2008). Keputusan Membeli Secara Online dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. *Dinamik-Jurnal Teknologi Informasi*, XIII(2), 140–146.

LAMPIRAN

NO	Pernyataan Atribut Pelayanan Bengkel Gazz Poll Motor
1	Lokasi bengkel yang strategis. (A1)
2	Bengkel menyediakan <i>spare parts</i> yang asli dan terjamin. (A2)
3	Kondisi bengkel yang bersih dan memiliki alat yang lengkap. (A3)
4	Perbaikan kerusakan di selesaikan dengan baik dan benar. (B1)
5	Prosedur pengerjaan di selesaikan dengan teratur. (B2)
6	Mekanik mampu mengerjakan tugas sesuai dengan prosedur. (B3)
7	Mekanik selalu menjelaskan kepada pelanggan tentang komplainnya. (C1)
8	Staff selalu sigap dalam melayani setiap pelanggan yang datang. (C2)
9	Mekanik mampu mengerjakan service dengan cepet dan memuaskan. (C3)
10	Bengkel menyediakan garansi service bagi setiap pelanggan maksimal 7 hari. (D1)
11	Mekanik memiliki pengetahuan yang baik tentang berbagai kendaraan. (D2)
12	Jumlah mekanik yang ada di bengkel cukup untuk melayani pelanggan sehingga tidak menimbulkan banyak antrian. (D3)
13	Staff mempunyai komunikasi yang baik dengan pelanggan. (E1)
14	Mekanik mampu menjelaskan tentang kerusakan, perbaikan, biaya, dan estimasi pengerjaan kepada pelanggan. (E2)
15	Mekanik mampu memberikan alternatif atau pilihan dalam perbaikan kerusakan. (E3)



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

Program Studi : Teknik Industri – Teknik Elektro
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

Pada

Hari, tanggal : Jumat, 29 Juli 2020.

Jam : 08.00 - Selesai

Tempat : Ruang 11

Telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir:

Nama Mahasiswa : Machamad ali Afan.

Program Studi : teknik Industri

Judul Tugas Akhir : Analisis kepuasan pelanggan dengan metode Importance Performance analysis di bengkel gas2 roll motor.

Bidang Keahlian :

Tanda Tangan :

Saran-saran perbaikan :

.....
.....
.....
.....

Tim Penguji

Nama

(Tanda tangan)

1. M. ABD. Jamal.

2. Saratra

[Signature]
[Signature]

*) Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir **dua minggu setelah ujian.**


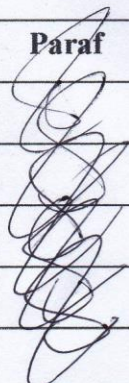
Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Ujian Tugas Akhir **dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang Ujian lisan.**



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
 Program Studi : Teknik Industri – Teknik Elektro
 KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

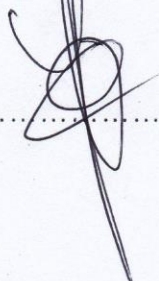
BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Form TA-03

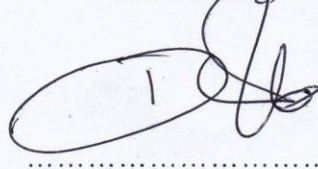
Nama	: Mochamad ali Afan.			
NIM	: 163700093.			
Program Studi	: Teknik industri			
Pembimbing	: Drs. H. Djoko Adi Waluyo, S.T., M.M., PBA.			
Periode Bimbingan	: Gasal/Genap*) Tahun 20... /20....			
Judul Tugas Akhir				
KEGIATAN KONSULTASI / BIMBINGAN				
No	Tanggal	Materi pembimbingan	Keterangan	Paraf
1	10 Juni 2020	fataan tulisan sesuai dgn sop.		
2	15 Juni 2020	Penyajian data, analisis data dirapikan		
3	17 Juni 2020	Sertakan pertanyaan kuisiner		
4	20 Juni 2020	tabel di usahkan jadi halaman		
Dinyatakan selesai tanggal :25.....Jun..... 2020				

Surabaya, 25 Jun 2020

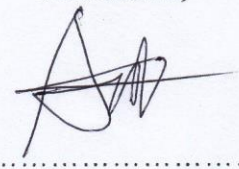
Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Pembimbing,



Mahasiswa,





FORM REVISI TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : mochamed oli Apan.
NIM : 163700093.
Fakultas / Progdi : Fakultas Teknik / Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Analisis kepuasan pelanggan dengan metode Importance Performance analy sis di bengkel jazz poll motor.

Ujian Tanggal :

No Bab.	Tanggal	Materi Konsultasi	Keterangan Catatan	Tanda Tangan Penguji
I				<i>Yani</i>
II				
III		<i>Metodeologi</i>	<i>Ace</i>	<i>Ju</i>
IV		<i>Pembahan Sasi</i>	<i>Ace</i>	<i>Ju</i>
V		<i>Simpulan & Saran</i>	<i>Ace</i>	<i>Ju</i>

Disetujui Dosen Penguji
Pada Tanggal 3 Agustus 2020

Penguji I,

Penguji II,

Eldy
(M. ABD. JUMALI)

Yani
(YANATRA)

- Penyelesaian Revisi paling lambat 2 minggu dari pelaksanaan Ujian Tugas Akhir.
 - Pengetikan, penjilidan, penandatanganan Tugas Akhir dan mengumpulkan Tugas Akhir paling lambat 2 minggu dari revisi.
- Apabila sampai batas waktu tersebut (point 1,a dan b) mahasiswa belum menyelesaikan revisi dan tanda tangan, maka **Ujian dinyatakan Gugur.**
- Foto copy Form Revisi diserahkan ke Program Studi.
 - Tugas Akhir yang sudah direvisi diserahkan ke Fakultas 3 (Tiga) eksemplar untuk dijilid.