

**RANCANGAN PENILAIAN KINERJA *VENDOR* BAGIAN  
PEMELIHARAAN *AIR CONDITIONER* (AC) DENGAN PENDEKATAN  
*VENDOR PERFORMANCE INDICATOR* (VPI) DI TUNJUNGAN PLAZA  
SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN DALAM  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH :**

**RISYA AMALIA**

**NIM : 041112204**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2015**

**SKRIPSI**

**RANCANGAN PENILAIAN KINERJA *VENDOR* BAGIAN  
PEMELIHARAAN *AIR CONDITIONER* (AC) DENGAN PENDEKATAN  
*VENDOR PERFORMANCE INDICATOR* (VPI) DI TUNJUNGAN PLAZA  
SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH:**

**RISYA AMALIA**

**NIM: 041112204**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

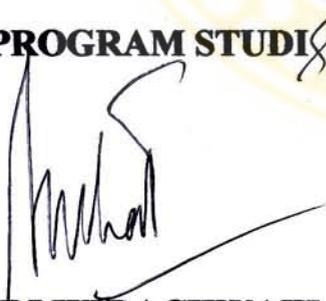
**DOSEN PEMBIMBING,**



**YETTY DWI LESTARI, SE., MT.**

**TANGGAL.....22/10/2015**

**KETUA PROGRAM STUDI**



**DRA. NURI HERACHWATI, M.SI., M.SC.**

**TANGGAL.....26/10/2015**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Risy Amalia, 041112204), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 5 Oktober 2015  
  
  
Risy Amalia

NIM. 041112204

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Rancangan Penilaian Kinerja *Vendor* Bagian Pemeliharaan *Air Conditioner* (AC) dengan Pendekatan *Vendor Performance Indicators* (VPI) di Tunjungan Plaza Surabaya” yang disusun dalam rangka memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis telah banyak memperoleh bimbingan dan dukungan baik langsung, maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

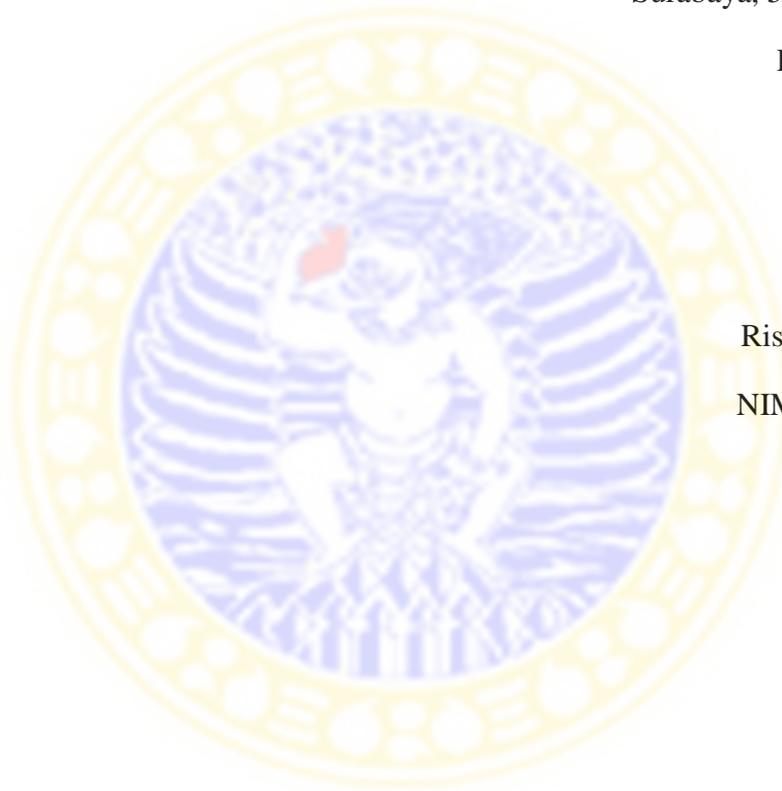
1. **Kedua Orang Tua** penulis yang selalu memberi dukungan yang tak ada habisnya dan selalu memberikan doa kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. **Prof. Dr. H. Muslich Ansori, SE., M.Sc., Ak** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
3. **Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Sc., M.Si** selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah memberikan ijin untuk pembuatan skripsi.

4. **Yetty Dwi Lestari SE., MT** selaku Dosen Pembimbing selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, pengetahuan baru dengan penuh kesabaran pada penulis.
5. **PT. Pakuwon Jati Tbk** yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Tunjungan Plaza Surabaya.
6. **Bapak Kasipan** selaku *Chief of Mechanic* yang banyak membantu penulis dalam mendapatkan informasi dan data yang diperlukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. **Bapak dan Ibu Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis** yang telah membantu penulis dalam hal administrasi maupun hal lainnya.
8. **Ghazi Satria Putra** orang tersayang yang telah setia menemani, membantu, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sampai akhirnya kami dapat sidang bersama, lulus bersama, dan semoga selalu bersama terus.
9. **Fina, Tiska, Yosa, Hesti, Aini, Adek, Rume** yang selalu memberikan *support* dan doanya kepada penulis dan selalu memberi tawa dan canda dalam menghibur penulis.
10. **Gayuh, Ajat, Akang, Ridok, Kepet** tim sukses yang telah memberikan bantuan dan arahan dalam mengerjakan skripsi ini.
11. **Kreteng, Derry, Debby** teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi.
12. **Teman-Teman Manajemen 2011** yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Walaupun demikian penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan, masyarakat, bangsa dan negara.

Surabaya, 5 Oktober 2015

Penulis



Risya Amalia

NIM. 041112204