

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL
MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE*
(STUDI PADA PT. X SURABAYA)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH
RIZAL TRIASTANTO
NIM: 041112062**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2015**

SKRIPSI

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL
MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (STUDI PADA PT. X
SURABAYA)

DIAJUKAN OLEH
RIZAL TRIASTANTO

041112062

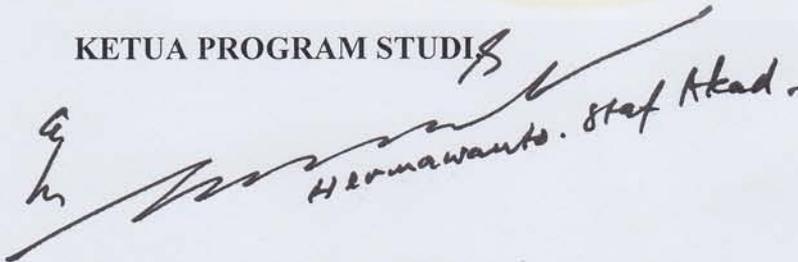
TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Hj. INDRIANAWATI USMAN, SE., M.Sc. TANGGAL 02-11-2015

KETUA PROGRAM STUDI



Hermawanto. staf Akad.

Dra. Ec. NURI HERACHWATI, M.Si., M.Sc. TANGGAL 03-11-2015

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Rizal Triastanto, 041112062), 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 mendapat 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 diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 02 November 2015



Rizal Triastanto

NIM.: 041112062

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penulisan skripsi dengan judul “**Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel menggunakan *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain Customer Value* (Studi pada PT. X Surabaya)**”. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Airlangga Surabaya.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi petunjuk dan kemudahan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. H. Muslich Anshori, S.E., M.Sc., Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Drs. Sri Gunawan, M.Com., DBA. Selaku Ketua Departemen Manajemen dan Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Ibu Indrianawati Usman SE., M.Sc. Selaku dosen wali dan dosen pembimbing yang telah membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar konsentrasi Manajemen Operasi dan seluruh dosen pengajar di Departemen Manajemen Universitas Airlangga.

6. Seluruh Staf Departemen Manajemen serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang membantu menyelesaikan urusan administrasi.
7. Bapak, Mama, Mas Rendy, Mbak Lina dan keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan segera.
8. Ibu Ita Irawati dan Mbak Retno Purwaningtyas selaku pembimbing lapangan di PT. X Surabaya
9. Sahabat baik penulis, Fajar, Bagus, Pandu, Ekik, Ega, Arsi, Ervan, Sotong, Marsa, Mas Iqbal, Mas Irfan, Mas Fuad, Mas Deo juga para anggota Rumah Usaha Mahasiswa (RUM) yang tidak dapat disebut satu persatu.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis sendiri maupun orang yang membutuhkannya.

Surabaya, 22 Oktober 2015

Penulis