

**ANALISIS PERSAINGAN DAN USULAN PERBAIKAN
SISTEM PELAYANAN DAN STRATEGI PEMASARAN
(Studi Kasus : Kedai Indominesia)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Akademik dalam Mencapai Gelar
Sarjana Strata I (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik,
Universitas Kristen Maranatha, Bandung**

Disusun Oleh:

Nama: Luthfi Rahman

NRP: 1723901



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2018**

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul "Analisis Persaingan Dan Usulan Perbaikan Sistem Pelayanan Dan Strategi Pemasaran Kedai Indomnesia". Adapun latar belakang penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan akademik dalam mencapai gelar sarjana (S1) pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Maranatha. Selain itu, Laporan Tugas Akhir ini juga digunakan untuk membantu Kedai Indomnesia dalam menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi.

Laporan Tugas Akhir ini tidak dapat selesai tanpa adanya dukungan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak dari awal hingga selesainya laporan ini. Oleh karena itu, pada kesempatan yang berharga ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu dr. Nina Gartina sebagai ibu saya yang telah mendukung untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
2. Bapak Ir. Irfan Fuady sebagai ayah saya yang telah mendukung untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir
3. Ibu Yulianti, S.T., M.T., selaku pembimbing Tugas Akhir ini, yang telah menyisihkan tenaga dan pikiran, serta meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
4. Bapak Jimmy Gozally, S.T.,M.T., selaku koordinator KBK menejemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Christina, S.T., M.T., selaku ketua Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Maranatha.
6. Seluruh pengajar Prodi Teknik Industri yang telah membekali penulis dengan berbagai pengetahuan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Seluruh staf tata usaha teknik industri Universitas Kristen Maranatha.

8. Pemilik Kedai Indominesia Ardy Pratamaputra alias "BASO", yang berada di jalan Lengkong Besar No. 37, yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir
9. Teman-teman yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat kepada saya dalam penulisan laporan tugas akhir ini.

Akhir kata, saya sangat berharap agar laporan ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya sehingga memberikan suatu nilai yang berguna.

Bandung, ¹³Desember 2017



Luthfi Rahman