

**PERBAIKAN PELAYANAN DENGAN METODE  
*CORRESPONDENCE ANALYSIS, IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS, DAN UJI HIPOTESIS*  
PADA KOPILOGI COFFEE SHOP**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Dalam Mencapai Gelar  
Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik,  
Universitas Kristen Maranatha, Bandung**

**Disusun oleh:**

**Nama: Susan Martana**

**NRP : 1423004**



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

## KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH

Tugas Akhir ini merupakan tugas yang perlu diselesaikan dalam rangka untuk memenuhi persyaratan akademik untuk mencapai gelar Sarjana Stara Satu pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha.

Pelaksanaan penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Perbaikan Pelayanan Dengan Metode *Correspondence Analysis, Importance Performance Analysis*, dan Uji Hipotesis Pada Kopilogi *Coffee Shop*” yang berada di Jalan CIkuray No.52, Garut. Laporan Tugas Akhir ini terdiri dari enam bab, yaitu:

- Bab 1 Pendahuluan
- Bab 2 Tinjauan Pustaka
- Bab 3 Metodologi Penelitian
- Bab 4 Pengumpulan Data
- Bab 5 Pengolahan dan Analisis Data
- Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Penulis mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada segala pihak yang telah membantu dalam proses menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memimpin, menjaga serta memberikan kesehatan selama penyusunan Laporan Tugas Akhir hingga selesai. Terima kasih atas penyertaan-Mu.
2. Orang Tua dan Saudara/i penulis yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta motivasi yang dihadapi. Terima kasih untuk dukungannya.
3. Ibu Melina Hermawan, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir yang telah menyisihkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini. Terima kasih untuk bimbingan, saran, kritik, usulan, serta dukungan yang telah Ibu berikan selama ini.

4. Bapak Jimmy Gozaly, S.T ., M.T., Bapak Arif Suryadi, S.T., M.T., Ibu Yulianti, S.T., M.T. yang telah meluangkan waktu serta pikiran dalam memberikan masukan kepada penulis guna penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Terima kasih untuk waktu dan masukan yang diberikan.
5. Bapak Jimmy Gozaly, S.T ., M.T., Bapak Arif Suryadi, S.T., M.T., Ibu Yulianti, S.T., M.T. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis guna penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Terima kasih untuk waktu dan masukan yang diberikan.
6. Bapak Shendy selaku pemilik dari Kopilogi *Coffee Shop* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian di Kopilogi *Coffee Shop*. Terima kasih atas kesempatan yang diberikan.
7. Bapak Adjat, Bapak Yadi, Ibu Ina selaku karyawan di Tata Usaha Teknik Industri yang telah meluangkan waktu untuk menyusun jadwal-jadwal seminar/sidang dan selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
8. Ignatius Aldo, selaku pacar yang telah memberikan dukungan, pengertian, dan semangat selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Terimakasih untuk dukungannya.
9. Theresia Alexandra, selaku sahabat penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan semangat selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Terimakasih untuk dukungannya.
10. Alexander Raphael, Diana Hendrawati, Eldwin Reyga Riswandi, Rudy, Wilona Limanjaya yang telah memberikan semangat, motivasi, serta dukungan penulis selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Terimakasih untuk kebersamaannya.
11. Celia Lazarus, Monika Adela, Pamela Ayunistia, Richard Sean, Syola Irawan yang telah memberikan semangat, motivasi, serta dukungan penulis selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Terimakasih untuk kebersamaannya.
12. Esther Marcelina, Fineke Fransiska, Fergian Nugraha, Irfandi Marsya, Mangku D. Cintaka, Philip Sugiarto, Shena Amiliana, Silas Kurniawan, Theresia Belle A, dan Lucyana Wijaya dari Bulke Crew yang telah memberikan semangat,

motivasi, serta dukungan penulis selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Terimakasih untuk kebersamaannya.

13. Karyawan Kopilogi *Coffee Shop* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian di Kopilogi *Coffee Shop*. Terimakasih untuk kesempatan yang diberikan.
14. Teman, sahabat, dan pihak – pihak yang tidak dapat disebutkan selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Terima kasih semuanya.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir. Oleh karena itu, penulis mohon maaf yang sebesar – besarnya atas segala kesalahan dalam Laporan Tugas Akhir ini. Semoga hasil Laporan Tugas Akhir dapat memberikan informasi serta manfaat bagi seluruh manfaat bagi seluruh pihak. Terima kasih.

Bandung, Juli 2018

Susan Martana