

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN  
METODE *SERVICE QUALITY***

**(Studi Kasus Di Apotik Maggha Mulia Palembang)**

**SKRIPSI**



**ANTONIUS DANIEL CHRISTIAN**

**1812016**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS**

**PALEMBANG**

**2023**

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN  
METODE *SERVICE QUALITY***

**(Studi Kasus di Apotik Maggha Mulia Palembang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Gelar Kesarjanaan

Pada Jenjang Pendidikan Strata 1



**ANTONIUS DANIEL CHRISTIAN**

**1812016**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS**

**PALEMBANG**

**2023**



## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Antonius Daniel Christian  
NIM : 18.12.016  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul : Analisa Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* (Studi Kasus di Apotek Maggha Mulia Palembang)

Menyetujui Untuk Diajukan Pada  
Ujian Skripsi Program Strata – 1  
Palembang, 16 Agustus 2023

Mengetahui,

Pembimbing Skripsi

Ketua Program Studi Teknik Industri

Dr. Heri Setiawan, S.T., M.T., IPM

NIDN: 0211107101

Yohanes Dicka Pratama, S.T., M.T.

NIDN: 0216068902

**SKRIPSI**

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE  
SERVICE QUALITY**

**(Studi Kasus di Apotek Maggha Mulia Palembang)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

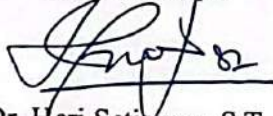
**Antonius Daniel Christian**

18.12.016

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

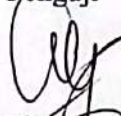
Pada Tanggal, 16 Agustus 2023

Pembimbing Skripsi



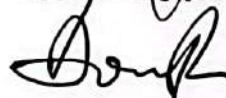
Dr. Heri Setiawan, S.T., M.T., IPM  
NIDN: 0211107101

Ketua Penguji



Achmad Alfian, S.T., M.T.  
NIDN: 0220106901

Anggota Penguji 1



Dominikus Budiarto, S.T., M.T.

NIDN: 0216078202

Anggota Penguji 2



Yohanes Dicka Pratama, S.T., M.T.

NIDN: 0216068902

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Teknik Industri



Yohanes Dicka Pratama, S.T., M.T.

NIDN: 0216068902

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Motto:**

***“Be joyful in hope, patient in affliction, faithful in prayer.”- Romans 12:12***

**Dipersembahkan untuk:**

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Papa dan Mama
3. Koko-kokoku
4. Keluarga Tercinta
5. Teman-Temanku Genes, Calvin Santy, Viony, Celine, Junanda, Winni, Devira
6. Sony, Franky Kawi dan Leon serta teman-teman lain yang selalu mensupport.
7. Dosen Pembimbing, Dr. Heri Setiawan, S.T., M.T., IPM
8. Dosen-dosen Teknik Industri
9. Teman Seangkatan Teknik Industri 2018
10. Unika Musi Charitas,
11. Almamaterku.



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama : Antonius Daniel Christian  
NIM : 18.12.016  
Judul : Analisa Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* (Studi Kasus di Apotek Maggha Mulia Palembang)

“Saya menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing – masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika ada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti – bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Teknik. Saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.”

Palembang, 16 Agustus 2023



Antonius Daniel Christian

18.12.016





## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademik Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Misi Charitas, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Antonius Daniel Christian  
NIM : 18.12.016  
Program Studi : Teknik Industri  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Katolik Misi Charitas. Hak bebas Royalti Non – eksklusif (*Non – exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah/Skripsi saya yang berjudul:

**“ANALISA KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (Studi Kasus di Apotek Maggha Mulia Palembang)”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Non – eksklusif ini, Universitas Katolik Misi Charitas, berhak menyimpan, mengalih, media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Palembang

Pada tanggal: 16 Agustus 2023



Antonius Daniel Christian

18.12.016