

### PENGAKUAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Demi Allah, saya akui penelitian ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya menerima sanksi yang telah ditetapkan oleh pihak Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 5 September 2016



Muhammad Iqbal



**PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN**  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

Jalan Parasamya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511  
 Telepon (0274) 868800, Faksimilie (0274) 868800  
 Website: www.bappeda.slemankab.go.id, E-mail : bappeda@slemankab.go.id

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN/PKL**

Nomor : 070 / Bappeda / 012 / 2016

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sleman menerangkan bahwa yang tercantum dibawah ini :

Nama : MUHAMMAD IQBAL  
 No Mhs/ NIM/ NIP/ NIK : 11522262  
 Universitas/Akademi/Instansi : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta  
 Fakultas/ Program : Teknologi Industri  
 Jurusan : Teknik Industri  
 Program : S1  
 Alamat Rumah : Arung Dalam Koba Bangka Tengah Babel  
 Judul Skripsi/ Tesis/ Karya Tulis Ilmiah : MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN TERMINAL JOMBOR SLEMAN YOGYAKARTA DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD  
 Waktu pelaksanaan : 30 Mei 2016 s/d 29 Agustus 2016

Telah selesai melaksanakan pengambilan data / penelitian di wilayah Kabupaten Sleman. Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sleman, 19 September 2016

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sekretaris

u.b.

Kepala Bidang Statistik, Penelitian, dan  
 Perencanaan



ERNY MARYATUN, S.IP, MT  
 Pembina, IV/a  
 NIP 19720411 199603 2 003

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**INTEGRASI *SERVQUAL* (*SERVICE QUALITY*) DAN *QFD*  
(*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*) DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN TERMINAL  
(Studi Kasus Terminal Jombor Sleman Yogyakarta)**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

Nama : Muhammad Iqbal

No. Mahasiswa : 11522262

Yogyakarta, 30 September 2016

Dosen Pembimbing

  
**Vembri Noor Helia, S.T. M.T.**

**INTEGRASI *SERVQUAL* ( *SERVICE QUALITY* ) DAN *QFD* ( *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* ) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN TERMINAL**  
**(Studi Kasus Terminal Jombor Sleman Yogyakarta)**

**TUGAS AKHIR**

**Nama : Muhammad Iqbal**  
**Nim : 11522262**

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk  
 Memperoleh gelar sarjana strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, 30 September 2016

**Tim Penguji**  
Vembri Noor Helia, S.T. M.T.  
 Ketua  
Hudaya, Ir., M.M.  
 Anggota 1  
Rudy Firman Prakosa, ST., M.Sc.  
 Anggota 2

Mengetahui,  
 Ketua Progam Studi Teknik Industri  
 Fakultas Teknologi Industri  
 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta



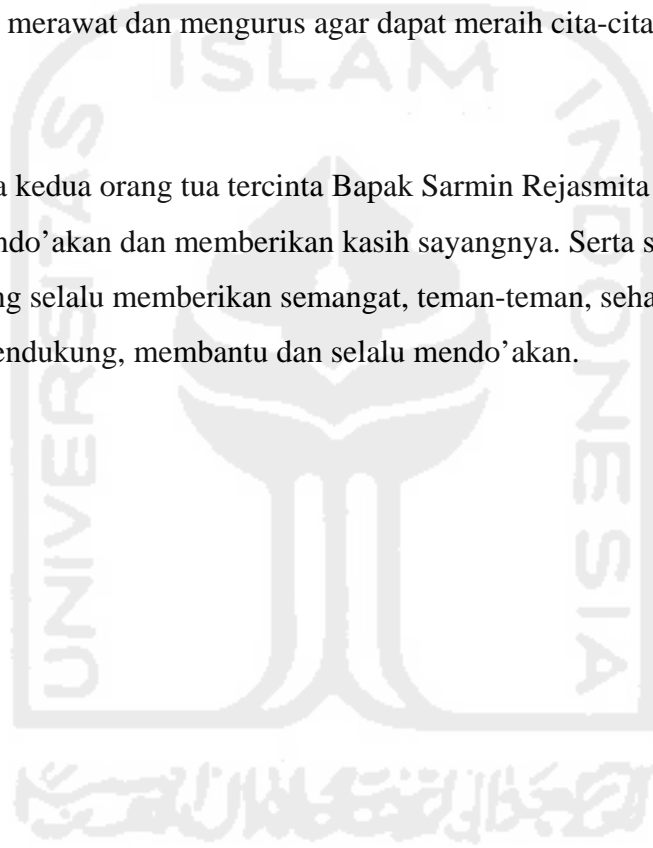
Agusri Rochman S.T., M.Eng.

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Telah selesai salah satu amanah yang diberikan oleh kedua orang tua kepada saya, proses yang saya jalani tidak sebanding dengan usaha kedua orang tua yang telah membesarkan, merawat dan mengurus agar dapat meraih cita-cita.

Kepada kedua orang tua tercinta Bapak Sarmin Rejasmita dan Ibu Lestari, S.Pd yang telah mendo'akan dan memberikan kasih sayangnya. Serta seluruh keluarga besar dan sodara yang selalu memberikan semangat, teman-teman, sahabat dan semua pihak yang selalu mendukung, membantu dan selalu mendo'akan.



## MOTTO

مَنْ خَرَجَ جَفِطَ بِأَلْعَمِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ

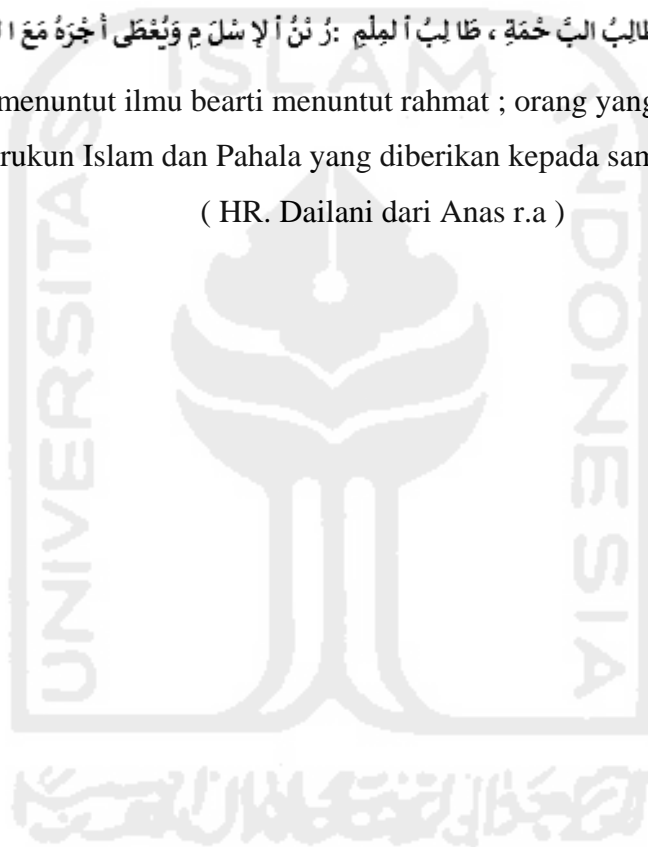
“Barang siapa keluar untuk mencari Ilmu maka dia berada di jalan Allah “.

( HR. Turmudzi)

طَالِبُ الْعِلْمِ : طَالِبُ الْبِرِّ حَمِيمٌ ، طَالِبُ الْعِلْمِ : رُؤْيُ الْإِسْلَامِ وَيُعْطَى أَجْرُهُ مَعَ النَّبِيِّينَ

“Orang yang menuntut ilmu bearti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu bearti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”.

( HR. Dailani dari Anas r.a )



## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga Penulis mampu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Integrasi *Servqual (Service Quality)* Dan *QFD (Quality Function Deployment)* dalam upaya meningkatkan kualitas layanan terminal” dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan harapan.

Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

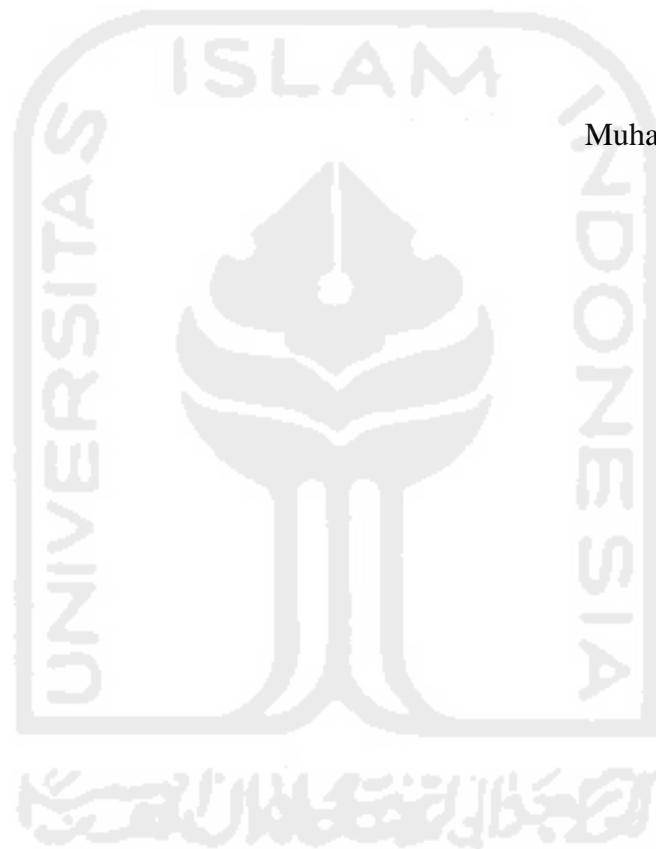
Keberhasilan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rasa hormat dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya Penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng., Sc. Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman S.T., M.Eng. selaku Ketua Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Vembri Noor Helia, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan dan arahnya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Kedua orang tua yang senantiasa mendo'akan, memberikan semangat, motivasi dan kasih sayangnya.
5. Kakak dan adik saya yang telah memberikan dukungan dan do'anya.
6. Teman-teman FTI UII yang telah memberikan semangat, masukan dan motivasi dalam penyelesaian penelitian Tugas Akhir.
7. Terima kasih kepada ibu Erny Maryatun selaku Sekretaris Kepala Bidang Statistik, Penelitian, dan Perencanaan dari pemerintahan BAPEDA Kabupaten Sleman yang telah memberikan izin untuk dapat melakukan penelitian serta pengambilan data di Terminal Jombor.
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulisan Tugas Akhir ini. Dengan segala kerendahan hati Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat diharapkan.

***Wassalamualakum.Wr. Wb***

Yogyakarta, 5 September 2016



Muhammad Iqbal