

PERNYATAAN KEASLIAN

ii

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali ringkasan yang sumbernya telah saya jelaskan sumbernya. Jika di kemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijazah yang saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 14 Agustus 2018



Safira Alsana

SURAT KETERANGAN



SYARIAH HOTEL SOLO

Jl. Adi Sucipto No. 47 Solo, Central Java – Indonesia 57174

Phone: 0271 – 711 000 | WhatsApp 0271 – 711 000

Fax: 0271 – 736 969 | Email : reservation@syariahhotelsolo@gmail.com

SURAT KETERANGAN

38/GWH/CS/VIII/2018

Bersama Ini kami menerangkan bahwa :

Nama : Safira Alsana

NIM : 14522361

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia

Jurusan : Teknik Industri

Judul : Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Syariah Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment (Qfd)

Dengan ini kami memberitahukan bahwa nama tersebut telah selesai melakukan penelitian di Syariah Hotel Solo dan melaksanakan penelitian tanpa melanggar peraturan yang kami terapkan.

Demikian surat ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 07 Agustus 2018


SYARIAH HOTEL
SOLO
Paramita Sari
Manager

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL SYARIAH
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

TUGAS AKHIR



Oleh

Nama : Safira Alsana

No. Mahasiswa : 14 522 361

الجامعة الإسلامية
Yogyakarta, Agustus 2018

Pembimbing,

(Dr. Drs. Imam Djati Widodo, M. Eng., Sc)

LEMBAR PEGESAHAN PENGUJI

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL SYARIAH
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : Safira Alsana
No. Mahasiswa : 14 522 361

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, 12 September 2018

Tim Penguji

Dr. Drs. Imam Djati Widodo, M. Eng.Sc

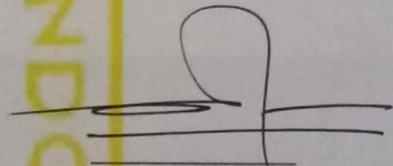
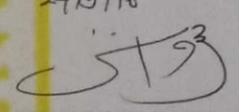
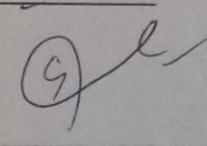
Ketua

Harwati, S.T., M.T.

Anggota I

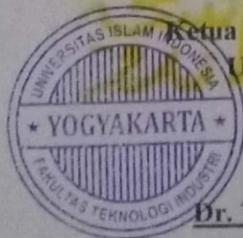
Wahyudi Sutrisno, S.T., M.M.

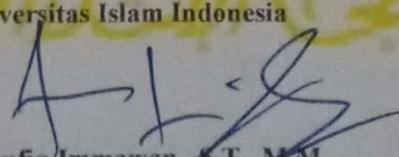
Anggota II


24/9/18



Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia




Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dengan penuh rasa syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala, saya persembahkan karya ini
untuk:*

*Yang sangat saya cintai dan senantiasa memberikan do'a dan dukungan,
Kedua orang tua saya, Ayah (Ardiansyah), dan Ibu (Atiek Ekawati)*

*Dan juga untuk seluruh kakak
Kak Igna, Kak Bogas, Kak Dirga*

*Pembimbing dalam Tugas Akhir,
Bapak Dr. Drs. Imam Djati Widodo, M. Eng., Sc*

Sahabat serta Teman-teman Teknik Industri UII Angkatan 2014

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

“Karena sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan ” (QS. Al-Insyirah: 5-6)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL SYARIAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)”** dapat terselesaikan dengan baik. Salawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, keluarga serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Strata-1 pada jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Menyelesaikan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi serta dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia sekaligus pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan kepada saya.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman ST., M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Paramita Sari selaku pembimbing di Syariah Hotel Solo yang sudah memberikan masukan serta bantuan kepada penulis dalam tugas akhir ini.
4. Kedua orangtua saya Ardiansyah dan Atiek Ekawati yang telah membesarkan saya dan mendidik saya selama ini serta yang selalu memberikan dukungan, doa, dan finansial sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Kakak saya Igna Saffrina Fahin, M. Bogas Almaitty dan M. Dirga Armanda yang selalu memberikan semangat dan kasih sayang sehingga penulis semangat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Terima kasih juga untuk keluarga besar saya yang selalu mendukung dan menyemangati saya.

7. Terima kasih untuk mas Suryadi dan kak Meiliana Kartikasari serta teman – teman Tim Basket UII yang telah memberikan dukungan serta doanya sehingga terciptanya motivasi tersendiri bagi penulis.
8. Sahabat-sahabat yang selalu mengingatkan dan membantu dalam proses pembuatan tugas akhir ini, terutama Zaki, Ainurozaq, Reza, Dhaniya, Alfina, Isniatul, Anya Okta dan Lasenda.
9. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Teknik Industri angkatan 2014 atas kebersamaan dan dukungannya selama berkuliah ini. Semoga kita semua diberikan kesuksesan dunia dan akhirat.

Saya mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca. Penulis mengetahui bahwa tulisan ini jauh dari kata sempurna sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kebaikan penulis dimasa yang akan datang. Semoga tulisan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 14 Agustus 2018



Safira Alsana