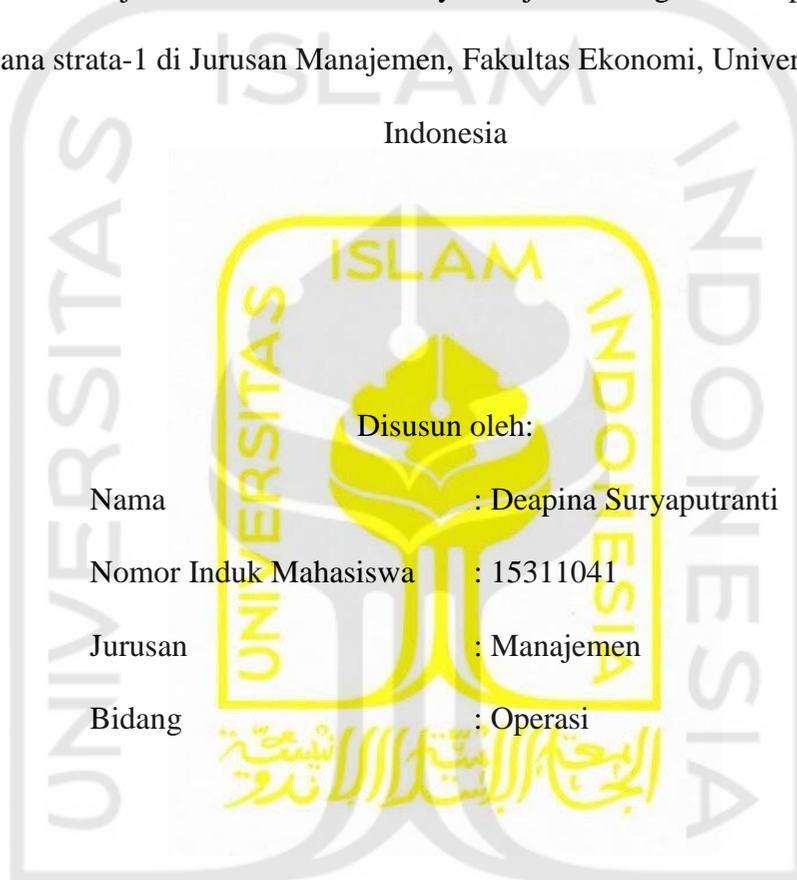




Analisis QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada Aegis Coffee di  
Yogyakarta

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar  
sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam  
Indonesia



Disusun oleh:

Nama : Deapina Suryaputranti

Nomor Induk Mahasiswa : 15311041

Jurusan : Manajemen

Bidang : Operasi

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2019

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 11 April 2019

Penulis,



Deapina Suryaputanti

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Analisis QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada Aegis Coffee di

Yogyakarta

Nama : Deapina Suryaputranti

Nomor Induk Mahasiswa : 15311041

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 29 Maret 2019

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Dra. Siti Nursyamsiah, M.M

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL  
ANALISIS QFD UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA AEGIS COFFEE  
DI YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **DEAPINA SURYAPUTRANTI**

Nomor Mahasiswa : **15311041**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 13 Mei 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.

Penguji : Zulian Yamit.Drs., M.Si.

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

## MOTTO

*Sebaik-baik manusia adalah manusia yang paling besar mendatangkan manfaat  
(baik) bagi manusia yang lain. (HR Thabrani)*

*Sombong adalah menolak kebenaran dan meremehkan orang lain. (HR. Muslim)*



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur bagi Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Aegis Coffee di Yogyakarta” ini dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah direncanakan. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa selama persiapan, penyusunan, hingga terselesainya skripsi ini, tidak lepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan berbagai pihak untuk memperlancar jalannya pengerjaan skripsi ini. Untuk itu dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala berkat dan karunia yang diberikan-Nya kepada penulis yang telah melimpahkan kesehatan serta kelancaran sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Jaka Sriyana, SE., M.Si Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Dra. Siti Nursyamsiah, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya, memberikan ilmu dan

arahan dengan sangat sabar kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

5. Kedua orang tua saya, Empu Hertanto dan Retno Suryaningsih yang selalu memberikan saya support sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik
6. Kakak dan suami kakak saya, Putrika Candra Retanadewi dan Atrayu Mayudha Graha karena telah memberikan saya keponakan yang bernama Madeva Nayaka Arsyandendra karena sangat memberikan saya semangat dan selalu menghibur dikala saya sedang sedih.
7. Teman online saya, Inzaghi yang telah setidaknya giving hope
8. Sahabat terdekat saya, Putri Renasari yang telah menemani sejak SMA hingga saat ini dari suka hingga duka, mendengarkan curhat saya, berjuang bersama dari belajar untuk UTS & UAS, kompre hingga penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat ziggy zagga saya, Sekar Ayu Samudro, Austine Faria Kusuma dan Putri Renasari yang selalu memberi semangat, menemani dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat SMA saya hingga saat ini, AISYAH (dila, putri, karin, elak, arin, sekar, austine) yang selalu memberikan saya dukungan dan hiburan.
11. Sahabat SD saya yang sangat setia hingga saat ini, Maharani Nur Intani, Lala Kumalasari dan Dindahayu Herma yang selalu menghibur, dukungan kepada saya.

12. Teman kuliah dari semeseter 1 sampai sekarang, Bonita Suksma Paramitha, Putri Renasari, Karina Ardianti, Putri Novitasari, Isnaini Nur Hasanah, Natititiana, Dirasasa yang selalu bersama-sama dalam team ANSOS.
13. Gadis Cantika, Fikriansyah dan Abimas teman saya yang telah memberikan dukungan serta arahan dan ilmunya untuk membantu saya dalam menyusun skripsi.
14. Blinkeu, Austine (Rose) dan Putri (Lisa) karena kita mempelajari koreo bersama dan menari serta bernyanyi lagu Blackpink.
15. Sobat iKONIC, Isna (Kim Hanbin yeoja chingu) karena telah mebuat saya suka iKON dan menganggumi bersama.
16. Mas Binang, yang sudah bersedia memberikan saya izin untuk meneliti Aegis Coffee dan bersedia saya wawancarai.
17. Dan yang terakhir dukungan secara virtual saya, iKON karena telah menciptakan lagu-lagu yang membuat saya semangat dan terus bahagia, khususnya kepada Koo Junhoe yang membuat saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi.
18. Serta terimakasih kepada pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Yogyakarta, 11 April 2019

Penulis,

Deapina Suryaputranti