

PERNYATAAN KEASLIAN

Demi ALLAH SWT, Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali ringkasan yang ada telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini melanggar peraturan yang telah ditentukan dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijasah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, September 2016



Muhammad Gagar Pratama

NIM : 09522162

SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini merupakan pemilik dari **Apotek Tridadi Farma** menerangkan dengan sesungguhnya bahwa nama tersebut di bawah ini :

Nama : Muhammad Gagar Pratama

No. Mahasiswa : 09522182

Fakultas/Prodi : Teknologi Industri/Teknik Industri

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia

Telah melakukan penelitian pada perusahaan tersebut guna penyusunan Tugas Akhir. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya bagi yang berkepentingan.

Yogyakarta, 21 Mei 2016



Owner Apotek

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN *QUALITY FUNCTION
DEPLOYEMENT* DI APOTEK TRIDADI FARMA**

TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : **Muhammad Gagar Pratama**

No. Mahasiswa : **09522182**

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

Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, September 2016

Tim Penguji

Dr. Taufiq Immawan ST,MM

Ketua

Mohammad Ibnu mastur, Drs. MSIE

Anggota I

Vembri Noor Helia,ST.,MT.

Anggota II



Mengetahui

Ka. Prodi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia



Yuli Agusti Rochman S.T., M.Eng.

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGEMBANGAN NILAI PELANGGAN MENGGUNAKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) SEBAGAI DASAR PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAJEMENT* (CRM)

TUGAS AKHIR

Nama : Muhammad Gagar Pratama

No. Mahasiswa : 09 522 182

Yogyakarta, September 2016

Pembimbing,

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

8/9/2016.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya, sholawat dan salam yang selalu ditujukan kepada nabi besar Muhammad SAW, keluarga serta sahabat dan pengemban dakwah hingga akhir zaman, sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Pelaksanaan Tugas Akhir sebagai salah satu mata kuliah wajib di jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dan merupakan program memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman lapangan pada mahasiswa sebagai modal dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

Banyak pihak yang berkontribusi besar terhadap penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, oleh karena itu pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima.

1. Bapak 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 kepala jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Taufiq Immawan ST, MM sebagai dosen pembimbing tunggal Tugas Akhir yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan kepada Penulis selama menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
4. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu membantu dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Ahir ini dengan lancar.
5. Ibu Diana selaku Owner Apotek Tridadi Farma yang telah memperkenankan Penulis untuk melakukan penelitian di Apotek Tridadi Farma.

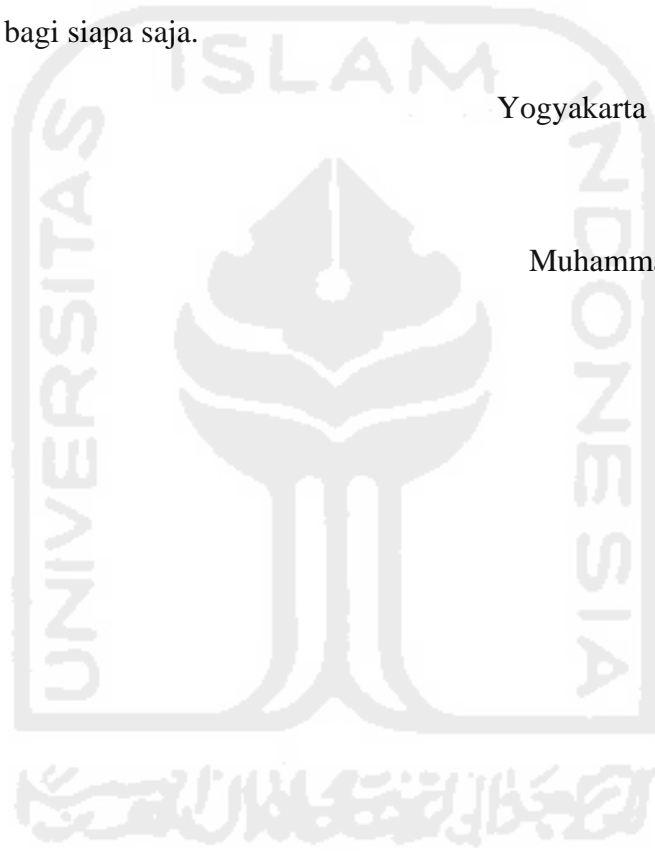
6. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini yang tidak bisa Penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai masukan dalam perbaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi siapa saja.

Yogyakarta , 8 September 2016

Muhammad Gagar Pratama



PERSEMBAHAN

Untuk almarhum Ibuku tercinta, semoga Alloh SWT. memberikan tempat terbaik, amin.



MOTTO

وَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ قَالَ: وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا، سَهَّلَ
اللَّهُ لَهُ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ

“Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah SWT mudahkan baginya jalan menuju Surga.” (HR. Muslim)

إِنْ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَب ۚ ﴿٨﴾

“Dan bersama kesukaran pasti ada kemudahan. Karena itu bila selesai suatu tugas, mulailah tugas yang lain dengan sungguh – sungguh. Hanya kepada Tuhanmu hendaknya kau berharap”
(QS. Asy-Syarh : 6 - 8)