

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali referensi 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 bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Maret 2017



Febri Sundari
Febri Sundari



LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

INTEGRASI *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *MODEL KANO* KE DALAM
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PENERAPAN UPAYA KEPUASAN
PELAYANAN PELANGGAN

(Studi kasus di Mirota Bakery)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri

Dísusun Oleh :

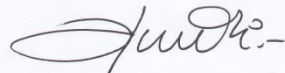
FEBRI SUNDARI

NIM. 12 522 029

Yogyakarta, 16 Maret 2017

Mengetahui,

Dosen Pembimbing Tugas Akhir



Dwi Handayani, S.T., M.,Sc.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

INTEGRASI *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *MODEL KANO* KE DALAM
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PENERAPAN UPAYA KEPUASAN
PELAYANAN PELANGGAN
(Studi kasus di Mirota Bakery)

Disusun Oleh :

FEBRI SUNDARI

NIM. 12 522 029

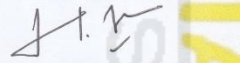
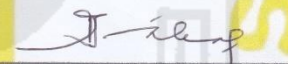
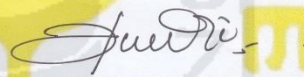
Telah dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta, 26 April 2017

Tim Penguji

Dwi Handayani, S.T., MSc
Ketua

Ali Parkhan., Ir., MT
Anggota I

Ir. Hartomo M.Sc., Ph.D
Anggota II



Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia



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

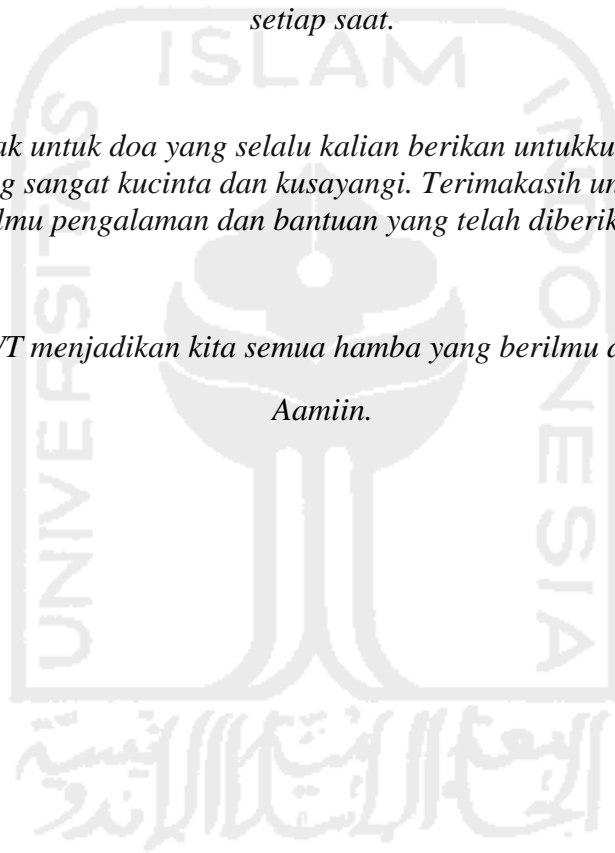
PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ini untuk Ayah Hasan dan Bunda Dira sebagai kedua orangtua saya, kepada adik saya Resha Dwi Andini, kepada eyang kakung saya M.tohir dan Alm.Eyang Jhanin, untuk Eyang Putri Alm Siti Aisha dan Eyang Putri Naliyem, dan seluruh keluarga besar saya, dan para penghuni Group Menunggu Jodoh serta keluarga besar Teknik Industri 2012 yang selalu memberi doa, dukungan dan semangat setiap saat.

Terimakasih banyak untuk doa yang selalu kalian berikan untukku, dan doaku untukmu keluargaku yang sangat kucinta dan kusayangi. Terimakasih untuk semua waktu, semangat, ilmu pengalaman dan bantuan yang telah diberikam kepadaku.

Semoga Allah SWT menjadikan kita semua hamba yang berilmu dan beramal shaleh.

Aamiin.



HALAMAN 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 akan memudahkan baginya jalan ke surga.” (H.R Muslim)



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat kemurahan-Nya pelaksanaan Tugas Akhir sekaligus penyusunan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan. Serta tidak lupa sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan penerusnya yang telah membawa Islam kepada seluruh umat manusia.

Tugas Akhir yang berjudul “Integrasi Service Quality (SERVQUAL) dan Model Kano ke dalam *Quality Function Deployment* (QFD) Penerapan Upaya Kepuasan Pelanggan” ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana Stratum Satu pada jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Dalam pelaksanaan Tugas Akhir, penulis tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung, oleh sebab itu dengan penuh rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc. Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Dwi Handayani, S.T.,M.,Sc yang selalu membimbing, memberikan arahan, saran, dan masukan dalam penyelesaian skripsi.
4. Kedua orang tua, kakak, adik, dan seluruh keluarga atas segala do'a dan restunya.
5. Teman-teman Teknik Industri Universitas Islam Indonesia yang telah memberi semangat.
6. Semua pihak yang terkait yang telah membantu saya dalam menyelesaikan Laporan ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat khususnya di dunia ilmu pengetahuan bagi seluruh pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini banyak ditemui kekurangan, sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, 2 Maret 2017

Febri Sundari