

## PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap saatnya saya jelaskan sumbernya. Jika kemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijasah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia

METERAI  
TUMPEK  
KASSAF 183453890  
6000  
ENERGI BUKU KUNYAM  
ta 24 Juli 2018  
  
Rizal Bayu Prabowo  
105 22 089

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN



Jalan Cendrawasih, RT 12 / RW 41, Pringwulung, Condongcatur, Depok, Sleman,  
Yogyakarta

Telp. 0852-2867-7788 / Kode Pos. 55281

Yang bertanda tangan di bawah ini kepala pengawas Grisee Café & Resto menerangkan dengan sesungguhnya bahwa

Nama : Rizal Bayu Prabowo  
NIM : 10522089  
Fakultas : Tehnik Industri  
PTN/PTS : Universitas Islam Indonesia

Telah selesai melakukan penelitian di Grisee Resto & Café dengan judul “**Analisa Kulaitas Pelayanan pada Grisee Resto & Cafe dengan Metode DINSERV dan QFD**”, masa penelitian pada bulan September 2017 s/d Oktober 2017

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 26 Juni 2018

Hormat Saya,

Kepala Pengawas

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**ANALISA KINERJA PELAYANAN RUMAH MAKAN DENGAN  
METODE DINSERV SERTA UPAYA PENINGKATANNYA DENGAN  
METODE QFD**



Nama : Rizal Bayu Prabowo  
NIM : 10522089

Yogyakarta, 08 Juni 2018

Pembimbing,

( Harwati, S.T., M.T. )

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

**ANALISA KINERJA PELAYANAN RUMAH MAKAN DENGAN  
METODE DINSERV SERTA UPAYA PENINGKATANNYA DENGAN  
METODE QFD**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Oleh:

Nama : Rizal Bayu Prabowo

NIM : 10522089

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

Yogyakarta, 19 Juli 2018

**Tim Penguji 1**

**Harwati, S.T., M.T.**

**Ketua**

**Joko Sulistio, S.T., M.Sc.**

**Anggota 1**

**Chancard Basumerda, S.T., M.Sc.**

**Anggota 2**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Teknik Industri**

**Universitas Islam Indonesia**



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

## MOTTO

فَإِنَّمَعَ الْعُسْرُ يُسْرًا ۝ الْعُسْرُ يُسْرًا إِنَّمَعَ ۝

Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya  
bersama kesulitan itu ada kemudahan (QS: Al-Insyirah 5-6)

بَلِّغُوا عَنِّي وَلَوْ آيَةً

“Sampaikanlah dariku walau hanya satu ayat” (HR. Bukhari)

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. Shalawat serta salam semoga terlimpahkan pada junjungan Rasulullah Shallallahu Alaihi wa Sallam, keluarganya, sahabatnya dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dan syukur Alhamdulillah atas segala rahmat dan anugerah-Nya yang telah memberikan ilmu, kekuatan, dan kesempatan sehingga Tugas Akhir dengan judul “Analisis kinerja pelayanan rumah makan dengan DINESERV dan QFD” ini dapat terselesaikan.

Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah guna memperoleh gelar sarjana pada program studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, dengan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Kepala Prodi Teknik Industri dan seluruh staf, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Harwati, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan dan arahannya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Orang tuaku tercinta Ibu Prihati dan Bapak Mulyadi atas segala doa, bantuan, dukungan dan kasih sayang yang tak henti-hentinya mengalir untukku.
5. Adik tercinta Huzein Mulyawan
6. Teman-teman, sahabat dan semua saudara
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat khususnya di dunia ilmu pengetahuan bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa

dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan pada masa mendatang.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Yogyakarta, 24 Juli 2018

Rizal Bayu Prabowo