



Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Mengintegrasikan Metode *Service Quality*, *Quality Function Deployment*, Dan *Importance Performance Analysis*

Improving Service Quality By Intergrating In Method Service Quality, Quality Function Deployment, And Importance Performance Analysis

Nama Mahasiswa Moch. Fernando. Yulianto,ST
NIM 161020700109

Dosen Pembimbing
Wiwik Sulistyowati,ST.,MM

Dosen Penguji
Dr. Hana Catur Wahyuni ST., MT
Boy Isma Putra ST., MM

**Sains Dan Teknologi
Teknik Industri
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Agustus, 2023**

DAFTAR ISI

Abstrak	1
<i>Abstract</i>	1
Pendahuluan	1
Metode Penelitian	2
Hasil dan Pembahasan	4
Kesimpulan	11
Daftar Pustaka	11

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Mengintegrasikan Metode *Service Quality*,
Quality Function Deployment, Dan *Importance Performance Analysis*
Nama Mahasiswa : Mochammad Fernando Yulianto
NIM : 161020700109

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Wiwik Sulistyowati, ST., MM)

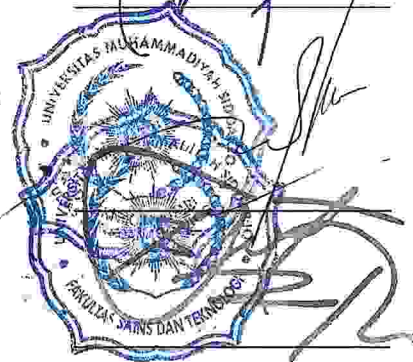
Dosen Penguji 1
(Dr. Hana Catur Wahyuni ST., MT)

Dosen Penguji 2
(Boy Isma Putra ST., MM)

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Tedjo Sukmono, ST., MT)
214327

Dekan
(Iswanto, ST., M.MT.)
207319



Tanggal Ujian
(27/08/2023)

Tanggal Lulus
(/08/2023)

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Mochammad Fernando Yulianto
NIM : 161020700109
Program Studi : Sains Dan Teknologi
Fakultas : Teknik Industri

DAN

Dosen Pembimbing : Wiwik Sulistyowati,ST.,MM
NIK/NIP : 950077
Program Studi : Sains Dan Teknologi
Fakultas : Teknik Industri

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Mengintegrasikan Metode *Service Quality, Quality Function Deployment, Dan Importance Performance Analysis*
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Quality Function Deployment, Servqual, Importance Performance Analys*

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- **Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- **Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.


Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



(Wiwik Sulistyowati,ST.,MM)
950077.

Sidoarjo, (28 Agustus 2023)
Mahasiswa



(Moch. Fernando. Y)
161020700109.

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul "Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Mengintegrasikan Metode *Service Quality*, *Quality Function Deployment*, Dan *Importance Performance Analysis*" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 28 Agustus 2023



(Moch. Fernando. Y)
161020700109