



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN RESTORAN DENGAN METODE SERVQUAL
(SERVICE QUALITY) IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) DAN
QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT)
ANALYSIS SERVICE QUALITY OF RESTAURANT USING SERVQUAL
(SERVICE QUALITY) IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) AND
QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT) METHODS**

Mohammad Setiawan
171020700138

Dosen Pembimbing
Dr. Hana Catur Wahyuni ST., MT

Dosen Penguji
Tedjo Sukmono ST., MT
Boy Isma Putra ST., MM

**Program Studi
Fakultas
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Februari, 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Layanan Restoran Dengan Metode SERVQUAL (Service Quality) IPA (Importance Performance Analysis) dan QFD (Quality Function Deployment)
Nama Mahasiswa : Mohammad Setiawan
NIM : 171020700138

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Dr. Hana Catur Wahyuni ST., MT)

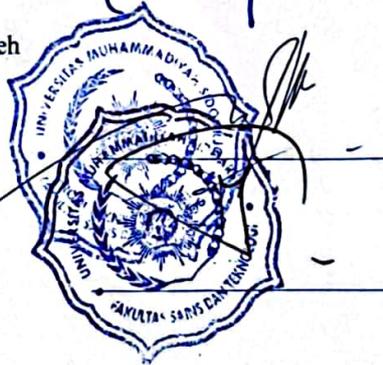
Dosen Penguji 1
(Tedjo Sukmono ST., MT)

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

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Tedjo Sukmono ST., MT)
NIK. 205264

Dekan
(Dr. Hindarto S.Kom., MT)
NIP : 197307302005011002



Tanggal Ujian
(27 Desember 2023)

Tanggal Lulus
(kuhku)

DAFTAR ISI

Judul.....	1
Abstract.....	1
Abstraksi.....	1
I.Pendahuluan.....	2
II.MetodePenelitian.....	2
III.Hasil dan Pembahasan.....	3
IV.Kesimpulan.....	8
Referensi.....	8

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Mohammad Setiawan
NIM : 171020700138
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Sains Dan Teknologi

DAN

Dosen Pembimbing : Dr. Hana Catur Wahyuni ST., MT
NIK/NIP : 202241
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Sains Dan Teknologi

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Analisis Kualitas Layanan Restoran Dengan Metode SERVQUAL (Service Quality) IPA (Importance Performance Analysis) dan QFD (Quality Function Deployment)
Kata Kunci : Restoran, Kualitas Layanan , SERVQUAL (Service Quality), IPA (Importance Performance Analysis), QFD (Quality Function Deployment).

TELAH:

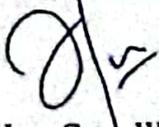
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

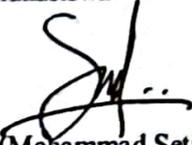
- o Bertanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- o Menyerahkan tanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke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


(Dr. Hana Catur Wahyuni ST., MT)
NIP/NIK. 202241

Sidoarjo, (02 Februari 2023)
Mahasiswa


(Mohammad Setiawan)
NIM. 171020700138

*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 "**Analisis Kualitas Layanan Restoran Dengan Metode SERVQUAL (Service Quality) IPA (Importance Performance Analysis) dan QFD (Quality**" 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, 02 Februari 2023



Mohammad Setiawan

171020700138