



**Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode QFD dan IPA Guna Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan**

*Analysis Of Customer Satisfaction Level Using QFD And IPA Methods To Improve Service Quality*

Iil Nur Khamilatul  
201020700098

Dosen Pembimbing  
Wiwik Sulistiyowati, ST., MT

Dosen Penguji  
Atikha Sidhi Cahyana, ST., MT.  
Ribangun Bamban Zakariya, ST., MM.

**Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
03 JUNI 2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

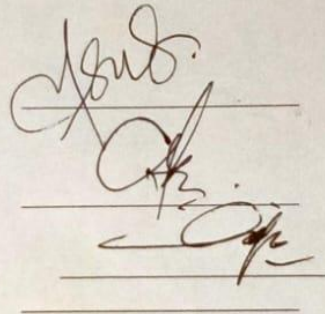
Judul : **Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode QFD dan IPA Guna Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan**  
Nama Mahasiswa : Iil Nur Khamilatul  
NIM : 201020700098

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing  
Wiwik Sulistiyowati, ST., MT.

Dosen Penguji 1  
Atikha Sidhi Cahyana, ST., MT.

Dosen Penguji 2  
Ribangun Bambang Zakariya, ST., MM.



Diketahui oleh,

Ketua Program Studi  
Indah Apriliana Sari, ST., MT.  
NIP/NIK. 200282

Dekan  
Iswanto, ST., M.MT.  
NIP/NIK. 207319



Tanggal Ujian  
(27 Mei 2024)

Tanggal Lulus  
(03 Juni 2024)

## DAFTAR ISI

<b>Judul.....</b>	<b>1</b>
<i>Abstract</i> .....	1
<b>Abstrak.....</b>	<b>1</b>
<b>I. Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
<b>II. Metode .....</b>	<b>3</b>
<b>III. Hasil dan Pembahasan .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. Simpulan.....</b>	<b>13</b>
<b>Ucapan Terima Kasih .....</b>	<b>14</b>
<b>Referensi.....</b>	<b>14</b>

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Iil Nur Khamilatul  
NIM : 201020700098  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Sains dan Teknologi

**DAN**

Dosen Pembimbing : Wiwik Sulistiyowati, ST., MT.  
NIP/NIK : 212510  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Sains dan Teknologi

**MENYATAKAN** bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode QFD dan IPA Guna Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan  
Kata Kunci : *Quality Fuction Deployment ; Important Performance Analysis ; Kepuasan Pelanggan ;Kualitas Pelayanan*

### TELAH:

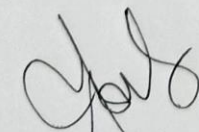
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

### 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.

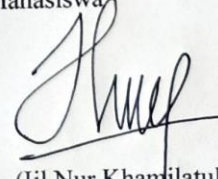
Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



(Wiwik Sulistiyowati, ST., MT.)  
NIP/NIK. 209365

Sidoarjo, (31 Mei 2024)  
Mahasiswa



(Iil Nur Khamilatul)  
NIM. 201020700098

\*Centang salah satu.

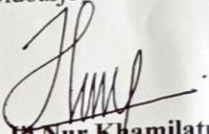


**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI  
SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **"Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode QFD dan IPA Guna Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan"** 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, 31 Mei 2024

  
**In Nur Khamilatul**  
201020700098