



Pengukuran Kepuasan Nasabah Dengan Metode QFD Dan IPA Pada Jasa Bank
Measuring Customer Satisfaction Using QFD And IPA Methods In Bank Services

Faris Ardiansyah, ST.
191020700126

Dosen Pembimbing
Wiwik Sulistiyowati, ST., MT.

Dosen Penguji
Tedjo Sukmono, ST., MT.
Inggit Marodiyah, ST., MT

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains Dan Teknologi
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juli, 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengukuran Kepuasan Nasabah Dengan Metode QFD Dan IPA Pada Jasa Bank
Nama Mahasiswa : Faris Ardiansyah
NIM : 191020700126

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Wiwik Sulistiyowati, ST., MT.

Dosen Penguji 1
Tedjo Sukmono, ST., MT.

Dosen Penguji 2
Inggit Marodiyah, ST., MT

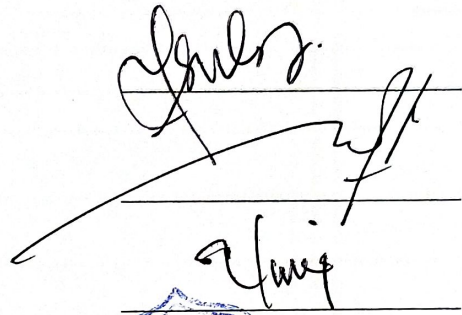
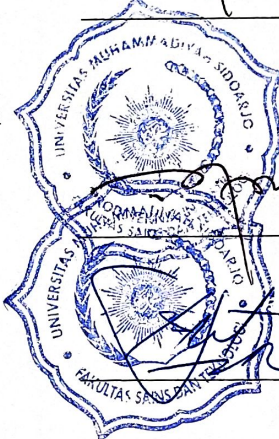
Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Indah Apriliana Sari W, ST., MT.
NIP/NIK. 220661

Dekan
Iswanto , ST., M.MT.
NIP/NIK. 207139

Tanggal Ujian
04 Juli 2024

Tanggal Lulus
04 JULI 2024

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------|----|
| JUDUL | 1 |
| ABSTRAK | 1 |
| ABSTRACT | 1 |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| II. METODE..... | 2 |
| III. HASIL PEMBAHASAN..... | 4 |
| IV. KESIMPULAN | 10 |
| UCAPAN TERIMA KASIH | 10 |
| REFERENSI..... | 11 |

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Faris Ardiansyah
NIM : 191020700126
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains Dan Teknologi

DAN

Dosen Pembimbing : Wiwik Sulistiyowati, ST., MT.
NIK/NIP : 209365
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains Dan Teknologi

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengukuran Kepuasan Nasabah Dengan Metode QFD Dan IPA Pada Jasa Bank
Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan nasabah, IPA dan QFD

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.
NIK/NIP. 209365

Sidoarjo, 05 Juli 2024
Mahasiswa



Faris Ardiansyah
NIM. 191020700126

**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 “**Pengukuran Kepuasan Nasabah Dengan Metode QFD Dan IPA Pada Jasa Bank**” 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, 04 Juli 2024



Faris Ardiansyah
191020700126