



**INTEGRASI SERVICE QUALITY, IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS  
DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT UNTUK ANALISIS KUALITAS  
PELAYANAN JASA PADA PERUSAHAAN DINOTECH SOLUTION**

**INTEGRATION OF SERVICE QUALITY, IMPORTANCE PEFORMANCE  
ANALYSIS AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT FOR SERVICE QUALITY  
ANALYSIS IN THE DINOTECH SOLUTION COMPANY**

Risky Ageng Kharisma, S.ST  
226110100016

Dosen Pembimbing  
Dr. Rita Ambarwati Sukmono, SE. M.MT

Dosen Penguji  
Dr. Sigit Hermawan, SE, MSi  
Dr. Sriyono, M.M

**Ujian Tesis**

**Magister Manajemen  
Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Agustus, 2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : Integrasi Service Quality Importance Performance Analysis Dan  
Quality Function Deployment Untuk Analisis Kualitas  
Pelayanan Jasa Pada Perusahaan Dinotech Solution

Nama Mahasiswa/I : Risky Ageng Kharisma

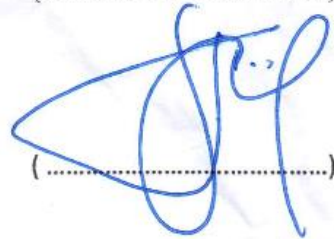
NIM : 226110100016

**Disetujui oleh**

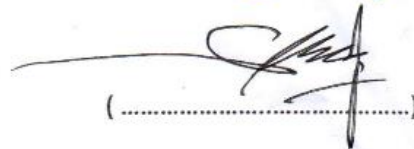
**Dosen Pembimbing**  
**(Dr. Rita Ambarwati S. SE, M.MT)**  
NIDN. 0707048003

  
(.....)

**Dosen Penguji 1**  
**(Dr. Sigit Hermawan, SE, M.Si)**  
NIDN. 0003127501

  
(.....)

**Dosen Penguji 2**  
**(Prof. Dr. Drs. Sriyono, MM)**  
NIDN. 0706126101

  
(.....)

**Diketahui oleh**

**Kaprodi Magister Manajemen**  
**(Prof. Dr. Drs. Sriyono, MM)**  
NIDN. 0706126101

  
  
(.....)

**Dekan**  
**(Poppy Febriana, S.Sos, M.Med,kom)**  
NIDN. 0711028001

**Tanggal Ujian**  
(Senin, 05 Agustus 2024)

**Tanggal Lulus**  
(.....)

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
DAFTAR ISI .....	1
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH.....	2
PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA.....	3
ABSTRAK.....	4
I. PENDAHULUAN.....	4
II. METODE PENELITIAN.....	5
III. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	10
IV. KESIMPULAN .....	17
REFERENSI	

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Risky Ageng Kharisma  
NIM : 226110100016  
Program Studi : Magister Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

**DAN**

Dosen Pembimbing : Dr. Rita Ambarwati S. SE, M.MT  
NIK/NIP : 0707048003  
Program Studi : Magister Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

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

Judul : Integrasi Service Quality, Importance Performance Analysis, Dan Quality Function Deployment Untuk Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Perusahaan Dinotech Solution  
Kata Kunci : Kualitas Layanan, importance performance analysis, Quality Function Deployment, house of quality

**TELAH:**

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan 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 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 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. Rita Ambarwati S. SE, M.MT)  
NIDN. 0707048003

Sidoarjo, 09 Agustus 2024  
Mahasiswa



(Risky Ageng Kharisma)  
NIM. 226110100016

\*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 “**Integrasi Service Quality, Importance Performance Analysis, Dan Quality Function Deployment Untuk Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Perusahaan Dinotech Solution**” 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.*



(Risky Ageng Kharisma)

NIM: 226110100016