

**Penerapan *House of Quality*
Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan
(Studi Kasus pada De'Rain Hotel Bandung)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh
Prospero Farrell
1352050**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2017**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus oleh karena anugerah dan kasih setia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Penerapan House of Quality Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada De’Rain Hotel Bandung)**” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini baik secara pengalaman maupun pengetahuan.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Kepada Geoffrey dan Syenny Novyanty, selaku orang tua dari penulis yang selalu memberikan doa dan semangat.
2. Ibu Fanny Kristine, S.E., S.S., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktunya untuk membimbing, memeriksa dan memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Ana Mariana, S.E., M.Si., selaku dosen wali yang telah memberikan saran dan arahan dan saran dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
4. Bapak Tedy Wahyusaputra S.E., M.M., yang memberikan saran dalam pembuatan tugas akhir ini.
5. Bapak Dr. Marthius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

6. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
7. Bapak Peter, S.E., M.T., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
8. Ibu Nonie Magdalena, S.E. M.Si., selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.
9. Bapak Rully Arlan Tjahyadi., S.E., M.Si., selaku Sekertaris Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.
10. Seluruh Staf Tata Usaha dan Administrasi Fakultas Ekonomi, serta staf Perpustakaan Universitas Kristen Marantha Bandung.
11. Kepada pacar saya, Stevanie yang selalu memberi semangat dan membantu saya.
12. Kepada teman-teman Manajemen Universitas Kristen Maranatha angkatan 2013.
13. Kepada teman-teman Kaso yang menemani sejak awal perkuliahan.
14. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah ikut membantu.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan berkat dan kasih karunia-Nya kepada semua pihak yang memberikan bantuan. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya.

Bandung, Januari 2017

Prospero Farrell