

***Analisis Quality Function Deployment (QFD) Untuk  
Meningkatkan Kualitas Jasa pada Travel Lintas Shuttle  
BTC Bandung***

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
Kurniadi Lextian  
1452061**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2018**

***Quality Function Deployment (QFD) Analysis to Improve  
Service Quality at Lintas Shuttle BTC Bandung***

***A Thesis***

***To Fulfillment of The Requirements for The Degree of Bachelor of  
Science In Management***

***By***  
**Kurniadi Lextian**  
**1452061**



***BACHELOR OF MANAGEMENT STUDY PROGRAM  
FACULTY OF ECONOMY  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2018***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus atas kasih setia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “**Analisis *Quality Function Deployment (QFD)* Untuk Meningkatkan Kualitas Jasa pada Travel Lintas Shuttle BTC Bandung**” dapat terselesaikan dengan baik.

Adapun penelitian ini disadari oleh penulis masih terdapat kekurangan sehingga kritik dan saran akan sangat diterima untuk perbaikan kedepannya.

Penulis juga ingin menyampaikan dengan kerendahan dan ketulusan hati ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini:

1. Tuhan Yesus yang telah memberikan kekuatan, penyertaan serta kasih sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini
2. Orang tua yang selalu memberikan dukungan serta doa dalam pengerjaan tugas akhir
3. Adik-adik tercinta yaitu Selvia Lextian dan Arvendo Manuel Lextian yang memotivasi agar tugas akhir ini segera selesai
4. Cathleen Oktaviany yang selalu memberikan dukungan
5. Sempak Singkong yang selalu mengingatkan saya untuk menyelesaikan tugas akhir dan cepat lulus
6. Bapak Tedy Wahyusaputra, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing, memberi masukan serta motivasi dari awal.
7. Bapak Dr. Drs. Mathius Tandiontong, M.M., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
8. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
9. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
10. Bapak Rully Arlan T., S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

11. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Program Studi S-1 Manajemen yang telah mengajari dengan sabar hingga dapat menyelesaikan semua mata kuliah dengan baik.
12. Rekan-rekan mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha, terutama dari Program Studi S-1 Manajemen angkatan 2014 yang telah menemani dari awal perkuliahan hingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.
13. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Manajemen angkatan 2012, 2013, 2014, dan 2015 yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus memberikan penyertaan, kasih dan berkat-Nya yang berlimpah terhadap seluruh pihak terkait, baik yang telah disebutkan ataupun belum, yang telah membantu terlaksananya penelitian ini. Penulis berharap tulisan ini dapat berguna ke depannya.

Bandung, 31 Januari 2018

(Kurniadi Lextian)

1452061