# ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DENGAN MENGGUNAKAN *HOUSE OF QUALITY* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA OZT CAFE & STEAK HOUSE BANDUNG

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh**
**CATHLEEN OKTAVIANY**
**1452062**

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

# *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT ANALYSIS BY USING HOUSE OF QUALITY TO INCREASE SERVICE QUALITY AT OZT CAFE & STEAK HOUSE BANDUNG*

***A Thesis***

***In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of Bachelor of Science in Management***

***By***
**CATHLEEN OKTAVIANY**
**1452062**

***BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT***
***FACULTY OF ECONOMICS***
***MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY***
**BANDUNG**
**2018**

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus oleh karena anugerah dan kasih setia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "**Analisis *Quality Function Deployment* Dengan Menggunakan *House of Quality* Untuk Meningkatkan Kualitas Jasa Pada OZT Cafe & Steak House 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. Tuhan Yesus yang telah memberikan kekuatan dan penyertaannya sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.
2. Erlinawati dan Hary, selaku orang tua dari penulis yang selalu memberikan doa dan semangat.
3. Richard Anderson, Sean Kristian Anderson, Luke Kevin, dan Joanne Kessie, selaku adik dari penulis yang selalu memberikan semangat.
4. 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.
5. Bapak Dr. Benny Budiawan Tjandrasa, M.M., selaku dosen wali yang telah memberikan saran dan arahan dan saran dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
6. Bapak Tedy Wahyusaputra, S.E., M.M., yang memberikan saran dalam pembuatan tugas akhir ini.
7. Bapak Dr. Marthius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
8. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
9. Bapak Dr. Peter, S.E., M.T., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
10. Ibu Nonie Magdalena, S.E. M.Si., selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.
11. Bpk Rully Arlan Tjahyadi., S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.
12. Seluruh Staf Tata Usaha dan Administrasi Fakultas Ekonomi, serta staf Perpustakaan Universitas Kristen Marantha Bandung.
13. Kepada pemilik OZT Cafe & Steak House Bandung yang sudah memperbolehkan dan membantu saya untuk melakukan penelitian.
14. Kepada pacar saya, Kurniadi Lextian yang selalu memberi semangat dan membantu saya.
15. Kepada sahabat Sempak Singkong yang menemani sejak awal perkuliahan.
16. Kepada sahabat saya, Angelica Lily Audina dan Claudia Eveline Ferdiana yang menemani saat pembuatan tugas akhir ini
17. Kepada teman-teman Manajemen Universitas Kristen Maranatha angkatan 2014.

18. Kepada para Himama Ladies 2014 yang menemani sampai terselesainya tugas ini.
19. 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, Maret 2018

Cathleen Oktaviany