

**PERANCANGAN LAYANAN *DAY CARE* BERDASARKAN  
*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) MODEL***



**TESIS**

Diajukan sebagai persyaratan akademik  
untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

Disusun oleh:  
**APRILLIA NOVITIA SUGIHARTO**  
NRP : 1553071

**UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
Terakreditasi BAN-PT  
SK.No.069/SK/BAN-PT/Akred/M/III/2014  
BANDUNG  
2018**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas karunia-Nya lah penulis akhirnya dapat menyelesaikan proposal tesis yang berjudul “*Perancangan Layanan Day Care Berdasarkan Konsep Quality Function Deployment*”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perancangan bisnis *day care* berdasarkan konsep *quality function deployment*. Melalui tesis ini, diharapkan dapat memberikan manfaat pengelola *day care*.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Yusuf Osman Raihin, M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha beserta jajarannya, dan para dosen yang telah memberikan pengajaran serta bimbingan selama penulis menempuh studi S2 di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
2. Ibu Maya Malinda, S.E., M.T., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mendukung, serta memberikan masukan yang membangun kepada penulis dalam proses penyusunan tesis ini.
3. Bapak Dr. Gima Sugiama, S.E., M.P. dan Bapak Dr. Iyus Wiadi M.P.A. selaku dosen penguji yang telah menguji dan memberikan masukan kepada penulis dalam penyusunan tesis.
4. Ir. Beng Sugiharto dan Sian sebagai orangtua yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

5. Renaldi Santoso, S.Sn. yang telah memberikan semangat selama penulisan tesis ini.
6. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Roy Anthonius, S.Sn., M.Ds., Selviana Novita Herdianto, S.Sn., Amelia Hanafi, S.E., Prisca Massie, S.Sn., Mita Intan Kusuma, S.Sn. yang telah banyak membantu memberikan semangat dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.
7. Pihak-pihak lain yang turut membantu dalam penyusunan tesis ini

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu diharapkan adanya saran dan kritik serta masukan yang membangun dari semua pihak untuk memperbaiki kekurangan dalam tesis ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan karunia-Nya kepada semua pihak atas bantuan yang diberikan. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi maupun bagi para pembaca secara umum.

Bandung, 6 Agustus 2018

Aprillia Novitia Sugiharto