

**PENERAPAN *HOUSE OF QUALITY* UNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK  
PADA *CAFÉ* TITIK TEDUH BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
SAMUEL ANGGA KUSUMA  
1552247**



**PROGAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2019**

**THE APPLICATION OF HOUSE OF QUALITY  
TO INCREASE PRODUCT QUALITY  
AT *CAFÉ TITIK TEDUH* BANDUNG**

**A Thesis**

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

**By  
SAMUEL ANGA KUSUMA  
1552247**



**BACHELOR PROGRAM MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2019**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan YME karena berkat-Nya lah skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Adapun maksud dari penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Di dalam penelitian ini, penulis menuangkan segala teori-teori yang penulis miliki dan dapatkan dalam perkuliahan. Teori tersebut penulis terapkan ke dalam penelitian langsung dengan menggunakan objek penelitian yang dipraktekan dalam dunia nyata. Selain itu, melalui penelitian ini penulis berharap dapat dijadikan referensi dan informasi bagi setiap orang yang membacanya.

Dalam menyusun dan melakukan skripsi ini penulis mengalami hambatan dan tantangan. Penulis menyadari tanpa adanya bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan selesai tepat pada waktunya. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Bapak Dr. Mathius Tandiotong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
2. Bapak Dr. Jahja Hamdani, S.E., M.M. selaku ketua Progam Studi Manajemen.
3. Ibu Dr. Lina Anatan, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang membantu memberi masukan, motivasi, dan ilmu sehingga skripsi ini selesai.
4. Ibu Ana Mariana, S.E.,M.Si. selaku dosen wali.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Maranatha yang selama ini memberikan ilmu kepada penulis sehingga dapat dituangkan dalam skripsi ini dan dapat diimplementasikan pada dunia kerja nantinya.
6. Seluruh karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Maranatha yang membantu penulis menyelesaikan bagian administrasi selama masa perkuliahan di Marantha.
7. Orang tua penulis, Papah dan Mamah yang mendukung dalam doa dan memberikan banyak dukungan dalam bentuk motivasi.
8. Ceka selaku kakak Penulis yang mendukung, memotivasi, dan yang telah meminjamkan laptop kepada penulis untuk pengolahan data.
9. Kak Eres sebagai pemilik dari *café* Titik Teduh karena telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di *café*nya dan seluruh karyawan di *café* Titik Teduh yang sudah menyempatkan waktunya untuk diwawancara oleh penulis.
10. Kepada seluruh responden yang sudah bersedia untuk mengisi kuesioner yang dibagikan Penulis.
11. Lubech dan Ferry yang telah memberikan semangat terus menerus dan mau mendengarkan keluh kesah penulis dengan menemani bersama selama observasi di *café* Titik Teduh.
12. Ryan, Martison, Pina, dan Irma sebagai teman seperjuangan dalam penyelesaian skripsi.

13. Seluruh teman-teman di gereja, teman-teman di kampus, dan teman-teman music entertainment yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati

Bandung, Agustus 2019

Samuel Angga Kusuma