

**ANALISIS QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
DENGAN MENGGUNAKAN HOUSE OF QUALITY
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PADA BASO RUSUK BANG OZT BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
JEFFREY PANGGIAN
1552043**



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Quality Function Deployment Dengan Menggunakan House of Quality Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Baso Rusuk Bang OZT Bandung”. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan di masa yang akan datang.

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

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberi kelancaran dalam pembuatan skripsi, kekuatan, ketekunan, kesabaran, dan kesehatan. Sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Yth. Ibu Dr. Lina Anatan, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis sampai menyelesaikan skripsi ini dengan baik selama di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Yth. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil I Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Yth. Bapak Dr. Peter, S.E, M.T., selaku Wakil II Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Yth. Bapak Dr. Jahja Hamdani Widjaja, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

6. Yth. Ibu Sherlywati, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
7. Yth. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Dosen Wali yang memberikan petunjuk dan arahan penulis selama berada di bangku kuliah.
8. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mendidik dan mengajar penulis selama masa kuliah.
9. Kepada keluarga tercinta, Bapak Pedy Putra Purnama, Ibu Yanty sudjaja, Kakak Natria Putri Purnama dan adik Albert Panggian yang telah mendukung baik dari doa, semangat, kasih sayang, dan perhatiannya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kepada Baso Rusuk bang OZT yang telah memberikan izin dan informasi kepada saya untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh Staf Tata Usaha dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
12. Rekan-rekan dan pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkat-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, 29 Juli 2019

Jeffrey Panggian