

**ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(QFD) MENGGUNAKAN *HOUSE OF QUALITY*
(HOQ) UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PADA
DAPOER PANDAN WANGI
SUNDA RESTO**

TUGAS AKHIR

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

Oleh

**JOHANES MANAHARA PANGIHUTAN MANURUNG
1652308**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2021**

**QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
ANALYSIS USING HOUSE OF QUALITY
(HOQ) TO IMPROVE SERVICE
QUALITY IN DAPOER
PANDAN WANGI
SUNDA RESTO**

THESIS

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

By

**JOHANES MANAHARA PANGIHUTAN MANURUNG
1652308**



**BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2021**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, hanya karena berkat dan penyertaan-Nya peneliti dapat menuntaskan tugas akhir sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen (S-1) di Universitas Kristen Maranatha Bandung. Adapun tugas akhir peneliti berjudul “Analisis *Quality Function Deployment* (QFD) Menggunakan *House Of Quality* (HOQ) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dapoer Pandan Wangi Sunda Resto”. Melalui penelitian ini, peneliti berharap kiranya pemilik usaha Dapoer Pandan Wangi Sunda Resto dapat terbantu dalam mencari solusi untuk permasalahan kualitas pelayanan yang mungkin sedang dihadapi oleh pihak *Restaurant*.

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan dan peneliti meminta maaf atas kekurangan pada penelitian ini. Oleh sebab itu, peneliti berharap *progress* dari peneliti selanjutnya sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini baik dengan menggunakan metode yang sama maupun metode yang berbeda.

Peneliti ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Bapak Tedy Wahyusaputra S.E., M.M., CFP®, QFE, QWP®, CIPM®, yaitu sebagai Dosen Pembimbing dan juga Dosen Wali yang sudah meluangkan waktu, energi, dan pemikiran yang sangat berarti untuk peneliti mulai dari awal peneliti berkuliah tahun 2016 hingga saat ini peneliti dapat menuntaskan tugas akhir ini.
2. Orang tua peneliti yang sudah mengasihi peneliti dari kecil, mendukung apapun yang peneliti lakukan, dan mendoakan peneliti tanpa henti.
3. *Owner* Dapoer Pandan Wangi Sunda Resto, Ko Clift yang juga senior peneliti yang sangat menginspirasi. Terima kasih sudah mengizinkan, mengakomodasi, dan membantu peneliti dalam proses penelitian tugas akhir ini.
4. Teman-teman lama peneliti, teman-teman kampus, kakak senior dan junior pengurus Sema Hima Fakultas Ekonomi dan Himpunan Mahasiswa Manajemen yang sudah mendoakan, mengingatkan, dan menyemangati selama proses menuntaskan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi khususnya Prodi Manajemen yang telah membantu peneliti memberikan wawasan, pandangan, dan ilmu pengetahuan selama peneliti berkuliah.
6. Pegawai Tata Usaha, Pegawai TKT dan Satpam, Petugas Kebersihan dan Petugas Parkir di lingkungan Universitas Kristen Maranatha.
7. Bapak Rully Arlan Tjahyadi S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha.
8. Bapak Dr. Drs. Jahja Hamdani Widjaja, M.M., selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha.

9. Ibu Felicia, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Bidang Sumber Daya Fakultas Ekonomi Univeristas Kristen Maranatha.
10. Ibu Imelda Junita, S.E., M.T., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Univeristas Kristen Maranatha.
11. Bapak Tan Ming Kuang, S.E., M.Si., Ak., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Univeristas Kristen Maranatha.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus Kristus menyertai dan melimpahkan berkat anugerah-Nya kepada semua pihak yang telah bermurah hati untuk membantu peneliti dalam menempuh studi di Universitas Kristen Maranatha. Semoga Tugas Akhir ini dapat berdampak, bermanfaat, dan berdaya guna bagi setiap orang yang membacanya. *God always be with you.*



Bandung, 02 Februari 2021

Johanes Manahara Pangihutan Manurung