

**USULAN PERBAIKAN E-SERVICE QUALITY MENGGUNAKAN
METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PADA
SUPERMARKET ONLINE MANNA KAMPUS YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI**



Oleh:

SALMA SARAHANA PUTRI

041711233060

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2021

SKRIPSI

**USULAN PERBAIKAN *E-SERVICE QUALITY* MENGGUNAKAN METODE
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PADA SUPERMARKET
ONLINE MANNA KAMPUS YOGYAKARTA**

DIAJUKAN OLEH :

SALMA SARAHANA PUTRI

NIM : 041711233060

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Dr. INDRIANAWATI USMAN SE., M.Sc.

TANGGAL 19 Mei 2021

NIP. 196108191987012001

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



Dr. DIEN MARDHIYAH, SE., M.Si.

TANGGAL 19 MEI 2021

NIP. 197211181999032001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Salma Sarahana Putri, 041711233060), menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 26 April 2021



Salma Sarahana Putri

NIM 041711233060

DECLARATION

I, (Salma Sarahana Putri, 041711233060), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Universitas Airlangga or in any other Universities/Colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or refereed to by quoting the author's name and stated in the references.
3. This statement is true; if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanctions in accordance with the prevailing norms and regulations in Universitas Airlangga.

Surabaya, 26 April 2021

Salma Sarahana Putri
NIM 041711233060

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabil alamin, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “USULAN PERBAIKAN *E-SERVICE QUALITY* MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PADA SUPERMARKET ONLINE MANNA KAMPUS YOGYAKARTA” dengan baik.

Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Dengan penuh rasa hormat penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT. Karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Widjajanti dan Bapak Condrowahono selaku orangtua dari penulis serta Dhaniswara Bhagas selaku adik dari penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi kepada penulis yang tiada henti.
3. Ibu Dr. Indrianawati Usman, SE., M.Sc. selaku dosen pembimbing penulis yang selalu sabar memberikan arahan serta motivasi kepada penulis.
4. Prof. Dr. Dian Agustia, S.E., M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
5. Dr. Gancar Candra Premananto, SE.,M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
6. Dr. Dien Mardhiyah, SE.,M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

7. Seluruh dosen Program Studi S1 Manajemen Universitas Airlangga terlebih kepada dosen Manajemen Operasi yang sudah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Kepada Bu Reni Diah Wulansari, S.Psi dan Bapak Riyadi Eko selaku pihak Manna Kampus yang telah memberikan penulis kesempatan dan bantuannya selama peneliti melakukan penelitian di Manna Kampus Online.
9. Tiara Anindhita dan Farhan Ryandiko selaku sahabat penulis yang selalu memberikan hiburan serta motivasi kepada penulis serta menjadi tempat penulis untuk bercerita.
10. Muhammad Daffa yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis, serta menjadi tempat berbagi cerita dan berkeluh kesah ketika penulis mengalami kesulitan.
11. Nabila Alifia dan Salsabila Dini selaku sahabat dekat pada masa perkuliahan penulis yang memberikan motivasi juga arahan yang tiada henti kepada penulis.
12. Teman-teman konsentrasi Manajemen Operasi yang sudah memberikan masukan dan semangat kepada penulis. Terlebih teman-teman di group “Lulus Cepet MO”.
13. Partner bisnis penulis (Muhammad Daffa, Haekal Putra, Adinda Madani, dan Dany Ismail) yang selalu membantu penulis untuk terus berkembang terlebih dalam dunia bisnis.
14. Group “Ruwempong” selaku temen-temen penulis semasa perkuliahan.
15. Mbak Ella, Mbak Rika, Mba Christa, Mbak Yeni, Mas Bagus, Mas Ardin, dan rekan-rekan di Manna Kampus Online yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang menerima dengan baik kehadiran penulis serta membantu penulis terlebih dalam proses penelitian.
16. Teman-teman pengurus Himpunan Mahasiswa(HIMA) Manajemen 2017, yang membantu penulis untuk selalu berkembang di dunia perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, apabila ditemukan kekurangan peneliti mohon maaf. Peneliti mengharapkan kritik serta saran yang membangun. Sekian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 26 April 2021

Salma Sarahana Putri