

**RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
PADA PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH:
ADENIA PRADINIWATI
NIM: 040912078**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2015

SKRIPSI

RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
PADA PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UPN "VETERAN" JAWA TIMUR

DIAJUKAN OLEH

ADENIA PRADINIWATI

NIM 040912078

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

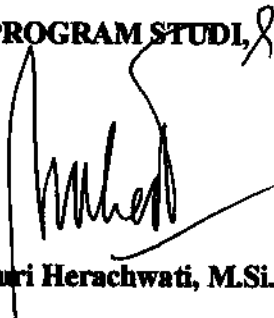
DOSEN PEMBIMBING,



Dr. Hj. Indrianawati Usman, SE., M.Sc

TANGGAL22/4/2015.....

KETUA PROGRAM STUDI,



Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc

TANGGAL22/4/2015.....

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (ADENIA PRADINIWATI, 040912078), 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 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 dikemudian 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, Maret 2015



Adenia Pradiniwati

NIM: 040912078

KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan puji dan syukur kepada Allah S.W.T atas rahmat dan anugerah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Metode Service Quality dan Quality Function Deployment pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi Strata 1 pada jurusan Manajemen Universitas Airlangga Surabaya.

Selama penyusunan skripsi, peneliti banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Bantuan yang diberikan adalah berupa bimbingan, dorongan, nasehat dan bantuan lainnya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Muslich Ansori, S.E., M.Sc., Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dr.Hj. Indrianawati Usman, SE.,M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberi dorongan, waktu, arahan, dan bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti memohon maaf karena pengerjaan skripsi ini membutuhkan waktu yang lama, sehingga Ibu selaku dosen pembimbing harus meluangkan banyak waktu.
4. Seluruh Dosen pengajar pada program studi Manajemen, khususnya konsentrasi Manajemen Operasi, terima kasih atas ilmu, pengalaman, dan pembelajaran yang telah diberikan selama ini.
5. Seluruh Dosen pengajar di Executive Development Program, Bapak Pandam. Bapak Hermawanto, Bapak Indro, Bapak Baling.
6. Seluruh karyawan di Departemen, Akademik, dan Kemahasiswaan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

7. Bapak Dr, Eko Purwanto SE, MSi, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Bapak Muhadjir Anwar, selaku dosen di Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
9. *BEST MOM AND DAD EVER*. Nora Hanyonowati, SH dan Dr, Eko Purwanto SE, MSi untuk doa, semangat, motivasi, dukungan, kasih sayang, dan perhatian yang tiada henti diberikan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semua yang telah peneliti kerjakan ini hanyalah untuk Ayah dan Mama. Semoga Ayah dan Mama selalu di dalam lindungan Allah SWT dan Allah SWT membalas segala doa dan kasih sayang yang telah Ayah dan Mama berikan.
10. Oma Pujiwati. *My Diamond in The Sky*.
11. Kakak dan adikku, IddoPradananto, RahmaniarHuseindan Darrel Reswaranto, atas semangat dan dukungan yang selalu memotivasi penulis agar dapat segera menyelesaikan kuliah dan segera berkarir untuk menjadi yang lebih baik.
12. Sahabat- sahabat terbaikku yang mulai dari awal masuk kuliah sampai sekarang, Amanda LalitaAnggayasti, Terry Alverina Hapsari, Abram Adikara Nugroho, Bambang Yudha Nugraha, Nina Widoretno, Nanda Marenca Megawaty, Novri Nurlita Putri., Indra Cipta Soewantrijaya, Citra Madania, Satyo Widagdo, Ade Juniawan, dan Andi Aulia Anwar yang selalu mendukung, menghibur, mengingatkan, membantu dengan tulus ikhlas dan menemani sepanjang perjalanan di FEB UNAIR hingga penulis dapat menyelesaikan kuliah. Terima kasih!!
13. Sahabat Pegasus,yang hingga saat ini masih setia menemani penulis baik dalam suka maupun duka, dan selalu mendukung, mendoakan, dan menghibur penulis, Abel, Ardi, Bagus, Dallin, Dwika, Dona, Elgar, Evita, Idc, Ibnu, Melinda, Rama, Rere, Valen, Wulan. Terima kasih banyak.
14. Para teman-teman Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis, jurusan manajemen, BROTHERHOOD MANAGEMENT 2009, terima kasih atas dukungan dan pertemanannya. Sukses.

15. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya.

Surabaya, Maret 2015

ADENIA PRADINIWATI

