

**RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA
DENGAN METODE SERVQUAL, *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS, DAN *QUALITY FUNCTION*
DEPLOYMENT PADA PLASA TELKOM CABANG DINOYO
SURABAYA**

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



**DIAJUKAN OLEH
ANGGA DHARMAWAN
NIM : 040912258**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2015**

SKRIPSI

**RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA
DENGAN METODE SERVQUAL, *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS, DAN *QUALITY FUNCTION*
DEPLOYMENT PADA PLASA TELKOM CABANG DINOYO
SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH
ANGGA DHARMAWAN
NIM: 040912258**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



FEBRIANA WURJANINGRUM, SE.,MT

TANGGAL 19/06/2015

KETUA PROGRAM STUDI



Dra. Ec. NURI HERACHWATI, M.Si., M.Sc.

TANGGAL 19/06/2015

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, Angga Dharmawan, 040912258, menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapat 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 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, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 19 JUNI 2015



Angga Dharmawan

040912258

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan anugerahnya skripsi yang berjudul “Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode Servqual, *Importance Performance Analysis*, dan *Quality Function Deployment* Pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya” ini telah selesai. Proses penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari adanya bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberi rahmat, anugerah, kemudahan, dan kelancaran bagi penulis dalam proses pembelajaran kuliah sampai penyelesaian skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Asyik Ismoyo dan Ibu Surti Ambarsari atas semua kasih sayang, kesabaran, motivasi, dukungan moral maupun materi, serta doa yang tak pernah putus untuk mendukung studi penulis sampai skripsi ini berhasil diselesaikan.
3. Prof. Dr. H. Muslich Anshori, SE., M. Sc., Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
4. H. Sri Gunawan, DBA. Selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
5. Dra. Ec. Nuri Herachwati, M. Si., M. Sc. Selaku Kaprodi S1 Manajemen Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.

6. Febriana Wurjaningrum, SE.,MT, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu, nasehat, arahan, dan motivasi dengan ikhlas sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh dosen Manajemen Operasi: Pak Baling, Bu Indrianawati, Pak Hermawanto, Pak Arya, Bu Yetty, Pak Indro, Pak Pandam, Pak Amak yang telah membekali penulis dengan ilmu dan wawasan yang luas.
8. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya atas ilmu yang diberikan selama masa kuliah.
9. Seluruh Karyawan dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga atas bantuannya dalam kelancaran administrasi penulis.
10. Anggitha Utami yang tidak pernah lelah mengingatkan dan memberikan motivasi dengan kesabaran, kasih sayang, dan perhatian selama masa studi hingga skripsi ini selesai.
11. Adik-adikku tercinta, Andhi dan Ardi yang selalu memberikan semangat selama masa studi hingga skripsi ini selesai.
12. Sahabat-sahabatku, Amel, Tasya, Adelin, Narintya, Aghnia, Riska, Rama, Bembie, dan almarhum Erick. Terima kasih support dan doa yang diucapkan sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan.
13. Teman-teman Brotherhood Manajemen 2009 yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas semua bantuan selama studi hingga skripsi ini berhasil diselesaikan.

14. Manajemen Plasa Telkom Dinoyo dan seluruh staffnya yang telah memberikan kesempatan dan waktu serta ilmu hingga skripsi ini berhasil diselesaikan.
15. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas dukungannya.

Surabaya, 2015

Penulis