

**RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN RUMAH BATIK DANAR  
HADI SURABAYA MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE *SERVICE  
BLUEPRINT* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
DEPARTEMEN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH :  
GALANG MAGNIS LAGENDA PUTRA  
NIM : 041112238**

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

## SKRIPSI

### RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN RUMAH BATIK DANARHADI SURABAYA MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE SERVICE BLUEPRINT DAN QUALITY FUNVTION DEPLOYMENT

DIAJUKAN OLEH

**GALANG MAGNIS LAGENDA PUTRA**

**NIM 041112238**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

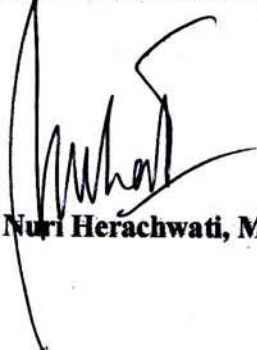
**DOSEN PEMBIMBING,**



**Febriana Wurjaningrum, SE., MT**

**TANGGAL** 27/7/2015 .....

**KETUA PROGRAM STUDI**



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

**TANGGAL** 28/7/2015 .....

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, ( Galang Magnis LP, 041112238), menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan 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 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 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, 30 Juli 2015



Galang Magnis Lagenda Putra

041112238

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “*Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan Rumah Batik Danarhadi Menggunakan Integrasi Metode Quality Function Deployment dan Service Blueprint*”. Laporan proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga, Surabaya. Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga, Surabaya.
2. Ibu Febriana Wurjaningrum, SE., MT., selaku Dosen Pembimbing, atas saran dan bimbingan yang diberikan.
3. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, Surabaya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
4. Junarso Wilantiko dan Atik Irawati, selaku orang tua penulis yang tak henti-hentinya mendoakan tanpa lelah dan tulus, memberikan motivasi, dukungan secara moril maupun materiil, dari awal penulisan skripsi

hingga selesainya penulisan. Semoga Allah SWT dapat membalas Ibu dan Bapak dengan surga-Nya.

5. Saudara-saudara penulis, Eben Amadangi Grathias Putra dan Ganggit Rayega Wilantika Putra.
6. Catherine Sabilah yang menjadi tempat *sharing* penulis ketika penulis merasa jenuh, terus memberikan motivasi hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak akan sangat membantu dalam usaha perbaikan skripsi ini. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan

Surabaya, 30 Juli 2015

Penulis