

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN USULAN
PERBAIKANNYA MENGGUNAKAN SERVQUAL DAN
DIAGRAM FISHBONE PADA WARUNG APUNG
RAHMAWATI LAMONGAN**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGAM STUDI S-1 MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH :
NAILA NAFIS EL RIZQA
NIM: 041012296**

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

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN USULAN
PERBAIKANNYA MENGGUNAKAN SERVQUAL DAN
DIAGRAM FISHBONE PADA WARUNG APUNG
RAHMAWATI LAMONGAN**

**DIAJUKAN OLEH :
NAILA NAFIS EL RIZQA
NIM: 041012296**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

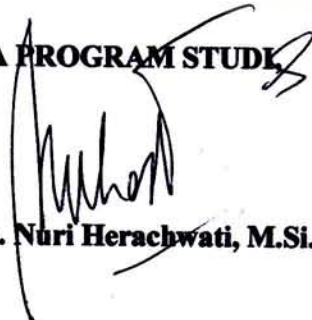
DOSEN PEMBIMBING,



Febriana Wurjaningrum, S.E., M.T.

Tanggal 16/10/2015
.....

KETUA PROGRAM STUDI



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

Tanggal 16/10/2015
.....

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Naila Nafis El Rizqa, 041012296), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya 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 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 diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 25 Agustus 2015



Naila Nafis El Rizqa

041012296

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan dan Usulan Perbaikannya Menggunakan *Servqual* dan Diagram *Fishbone* Pada Warung Apung Rahmawati Lamongan” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan kepada Ibu Febriana Wurjaningrum, SE., M.T. Selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis ucapkan pula kepada:

1. Allah SWT atas rahmat dan ridho-Nya hingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Dra. Ec. Nuri Herachwati, S.E., M.Si., M.Sc. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya

3. Ibu Febriana Wurjaningrum, S.E., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan ilmu, waktu dan semangat serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Airlangga, khususnya Bapak dan Ibu Dosen konsentrasi manajemen operasi yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Iwan dan Bapak Didik selaku manajer dan supervisor Warung Apung Rahmawati cabang Lamongan yang telah megizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini serta membantu penulis dalam mengumpulkan data demi kelancaran dalam pelaksanaan penelitian dan penyelesaian penulisan skripsi ini.
6. Ibuk dan Bapak yang sangat banyak memberikan bantuan moral, material, arahan, dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan.
7. Semangat hidupku, Rifky dan ayahnya
8. Adek Fanni, Mbah Kung, Mbah Buk, Bu if, Ami Abit, Ami Udi, Bulek Ula, Bulek Fia, Neng Enis, Neng leli, Huwa, dan Raniah yang selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan.
9. Mbak Zalah yang banyak membantu dan memberi masukan, ayo semangat juga!

10. Keluarga Mama Eni dan Om Sudarsono yang sudah banyak menolong terutama selama penulis mengerjakan skripsi.
11. Alfa dan Kaka yang memberikan motivasi untuk bangkit, banyak memberikan masukan, dan telah banyak sekali membantu.
12. Rekan-rekan mahasiswa program studi manajemen yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 25 Agustus 2015

Penulis