

**USULAN PRIORITAS PELAYANAN JASA *BUNKER SERVICE* PADA
PT. PELAYARAN HUB MARITIM INDONESIA DENGAN
PENDEKATAN *CRITICAL TO QUALITY* (CTQ) DAN METODE
ANALYTIC NETWORK PROCESS (ANP)**

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



DIAJUKAN OLEH

MOCHAMMAD LUTFI

NIM: 041112226

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2015

SKRIPSI

**USULAN PRIORITAS PELAYANAN JASA BUNKER SERVICE PADA
PT. PELAYARAN HUB MARITIM INDONESIA DENGAN
PENDEKATAN *CRITICAL TO QUALITY* (CTQ) DAN METODE
ANALYTIC NETWORK PROCESS (ANP)**

**DIAJUKAN OLEH :
MOHAMMAD LUTFI
NIM. 041112226**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :
DOSEN PEMBIMBING,**



Amak M. Yaqoub, SE., MSM.

TANGGAL. 29-10-2015

KETUA PROGRAM STUDI



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

TANGGAL. 29-10-2015

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, Mochammad Lutfi (041112226), menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan nama saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini masih belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga maupun di perguruan tinggi lain.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dan 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 saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 28 September 2015



Mochammad Lutfi

NIM. 041112226

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmatnya dan kesempatan yang sudah diberikan kepada penulis. Dalam usaha menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan waktu, pengetahuan, dan biaya sehingga tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak tidaklah mungkin berhasil dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini tidaklah berlebihan apabila penulis menghaturkan banyak terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs, Sri Gunawan., DBA selaku Ketua Departemen Manajemen Universitas Airlangga.
2. Ibu Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc selaku Ketua program studi yang telah memberikan ijin kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini.
3. Kepada bapak Amak M. Yaqoub, SE., MSM. selaku dosen pembimbing yang telah berbaik hati memberikan waktu, arahan, dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Kepada bapak Nugroho Sasikirono, SE. selaku dosen wali selama empat tahun penulis berproses di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
5. Kepada dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga .
6. Kepada Ayah dan Ibu yang selalu mendukung dan memberi motivasi serta mendoakan penulis sehingga mampu menyelesaikan studi di Universitas Airlangga.

7. Kepada kedua Kakak yang selalu memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis termotivasi untuk segera menyelesaikan studi di Universitas Airlangga.
8. Kepada Saudara dan Kerabat penulis yang turut serta dalam mendoakan penulis sehingga dapat merampungkan skripsi dengan baik.
9. Kepada segenap pimpinan, karyawan dan staff PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia yang bersedia memberi ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di perusahaanya.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, walaupun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-piihak yang membutuhkannya.

Surabaya, 28 September 2015.
Penulis

Mochammad Lutfi
041112226