

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVPERF* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* PADA
RESTORAN *FAST FOOD* LAZIZAA CHICKEN & PIZZA DI SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGAI PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLER GELAR SARJANA MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH:
AHMAD BONANG SAPUTRA
041511233272**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

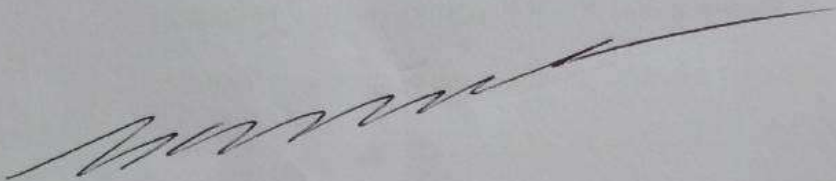
SKRIPSI

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVPERF* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* PADA
RESTORAN *FAST FOOD LAZIZAA CHICKEN & PIZZA* DI SURABAYA

DIAJUKAN OLEH
AHMAD BONANG SAPUTRA

NIM: 041511233272

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH
DOSEN PEMBIMBING,



Drs. Hermawanto, MBA., M.Sc

NIP. 195012261985111001

TANGGAL 22/1/2022

KOORDINATOR PROGRAM STUDI



DR. MASMIRA KURNIAWATI, SE., M.Si.

NIP. 197503232006042001

TANGGAL

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, Ahmad Bonang Saputra, 041511233272, 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 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 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, 23 Januari 2020



Ahmad Bonang Saputra

NIM: 041511233272



SURAT KETERANGAN TES KESAMAAN (SIMILARITY)

Kami melakukan tes kesamaan (*similarity*) terhadap **Skripsi/Tesis/Disertasi/Artikel** atas nama pengarang dibawah ini:

AHMAD BONANG SAPUTRA
041511233272

dengan ini menerangkan bahwa judul **Skripsi/Tesis/Disertasi/Artikel/Buku** :

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN GUNA MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAYA SAING RESTORAN FAST FOOD LAZIZAA
CHICKEN & PIZZA DI SURABAYA**

Paper ID : 1237397786
Class ID : 23179069
Date : 20-Dec-2019

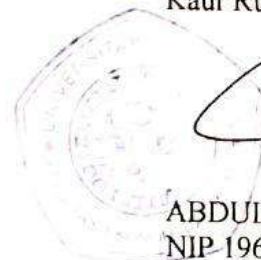
Hasil menunjukkan SIMILARITY INDEX: 30%

Surat keterangan ini kami lampirkan hasil tes sebagai bukti telah dilakukan tes kesamaan (*similarity*) menggunakan Program Turnitin.

Demikian surat pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Desember 2019

Kaur Ruang Baca,



ABDUL MUNIR
NIP.196701261990041001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat limpahan rahmat, petunjuk dan hidayah-Nya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode *SERVPERF* dan *Quality Function Deployment* Pada Restoran *Fast Food Lazizaa Chicken & Pizza di Surabaya*”**. Sholawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Islam ke arah perubahan yang lebih baik.

Skripsi ini merupakan karya penulis sebagai syarat dalam memperoleh gelar sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, doa maupun semangat selama menempuh studi hingga penulisan skripsi:

1. Orang tua, Ibu Arbayah dan Bapak Ali Mustofa, yang selalu menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan studi.
2. Drs. Hermawanto, MBA., M.Sc sebagai dosen pembimbing yang senantiasa sabar dalam meluangkan waktu, dan tenaga serta pemikirannya dalam proses pembimbingan sehingga skripsi ini mampu terselesaikan.
3. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CMA., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang pernah mengajar penulis, utamanya dosen Manajemen yang dengan segenap hati telah memberikan ilmunya kepada penulis selama perkuliahan.
6. Teman-teman penulis di Manajemen 2015 yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih telah kebersamai perjalanan perkuliahan ini dengan saling memberikan dukungan dan semangat.

7. Departemen Keilmuan BEM FEB 2017, Garuda Sakti Universitas Airlangga, Terima kasih telah menjadi wadah penulis untuk berorganisasi dan mengembangkan *softskill* dan jalinan silaturahmi.
8. Sahabat 4 Serangkai, Romadlon, Ridhwan, dan Ari. Terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya dalam suka maupun duka.
9. Erdila Sitma Putri, yang selalu menjadi penyemangat. Terima kasih atas waktu, semangat dan kesabarannya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Saran dan masukan tentu sangat dibutuhkan penulis demi semakin baiknya skripsi ini. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surabaya, 23 Januari 2020

Ahmad Bonang Saputra

NIM. 041511233272