

**RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA  
SUPER INDO KERTAJAYA MENGGUNAKAN *QUALITY  
FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA MANAJEMEN**



**Oleh:**

**VERAWATY ANGELINA PURBA**

**NIM. 041611233138**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**2020**

**SKRIPSI**

**RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN SUPER INDO  
KERTAJAYA MENGGUNAKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*  
(QFD)**

**DIAJUKAN OLEH  
VERAWATY ANGELINA PURBA  
NIM: 041611233138**

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

**DOSEN PEMBIMBING,**



**NURULAILY KARTIKA, SE., MBA  
NIP. 19861213015042003**

**TANGGAL: 7 -04-2020**

**KOORDINATOR PROGRAM STUDI,**



**Dr. MASMIRA KURNIAWATI, SE., M.Si  
NIP. 197503232006042001**

**TANGGAL: 27-04-2020**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Verawaty Angelina Purba, 041611233138), 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 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 ketidak benaran 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, 28 Februari 2020



Verawaty Angelina Purba

NIM: 041611233138

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena tak henti-hentinya memberikan berkat serta penyertaan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis *Service Quality* pada Super Indo Kertajaya menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Dalam kesempatan ini, penulis ingin memberikan apresiasi kepada pihak-pihak yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, S.E., M.Si., Ak., CMA., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dr. Praptini Yulianti, Dra.Ec., M.Si., selaku Ketua Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dr. Masmira Kurniawati, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Nurulaily Kartika, SE., MBA., selaku dosen pembimbing penulis yang selalu sabar, baik, serta selalu ada dalam membimbing penulis selama proses pengerjaan skripsi.
5. Gancar Candra Premananto, SE., M.Si., selaku dosen wali
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga lain yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pelajaran berharga bagi penulis.
7. Segenap Staf Departemen Manajemen yang senantiasa menyediakan solusi bagi setiap permasalahan berkas mahasiswa.
8. Kedua orang tua penulis, Marolop Purba dan Marintan Naibaho yang tak henti-hentinya memberikan dukungan moril maupun materil. Serta keempat adik penulis, Vebry, Michael, Radit, dan Vivi yang senantiasa memaksa penulis untuk cepat lulus agar dapat segera menghasilkan uang.
9. Teman seperbimbingan penulis, Nadya Vanesia yang sangat ambisius, visioner, dan relijius, sehingga memaksa penulis untuk mampu mengikuti kecepatan dan kerajinan seorang Nadya Vanesia.
10. Astrid Kusumawati, teman beda ibu seperbimbingan yang sama ambisiusnya dengan Nadya Vanesia sehingga penulis benar-benar bersyukur berada di sekitar anak-anak ambisius ini.
11. Pihak Super Indo Kertajaya, yaitu Ibu Elizabeth Yosy dan Pak Eko Kuntoro yang telah menerima penulis untuk dapat melakukan penelitian dan selalu siap memberikan informasi kepada penulis. Juga kepada bapak Trihadi selaku HR Super Indo yang telah bersedia mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Super Indo Kertajaya.

12. Sahabat Arisan Ibu-Ibu, yaitu Beatrice, Elisa, Tika, dan Weni yang tak henti-hentinya memberikan asupan motivasi bagi penulis serta beragam jenis informasi sehingga penulis dapat tetap mengikuti perkembangan lingkungan perkuliahan.
13. Teman-teman pengurus HIMA, Soraya, Dhanty, Arizqa, Nova, Novia, Vanes, Beatrice, Nila, Renzi, Nida, Adit, Hanif, Bara, Vano, Khansa, Elang, dan teman-teman pengurus lainnya yang selalu setia menemani serta berbagi ilmu bersama penulis baik selama kepengurusan maupun sesudah kepengurusan.
14. Teman-teman Rumah Kita, yaitu July, Lydia, Shella, Ezra, Jenny, Ericha, Bosman, Andrilian, Jhon Rois, Basnit, Jordan, dan Bima yang selalu memberi dukungan kepada penulis.
15. Manajemen 2016 khususnya konsentrasi Manajemen Operasi, yang sudah sangat suportif dan saling mendukung.
16. Kepada seluruh partisipan yang bersedia membantu penulis untuk mengisi kuesioner penelitian, serta pihak lain yang berperan penting namun tidak dapat dituliskan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan karya tulis skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan dan perkembangan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 25 Februari 2020

Verawaty Angelina Purba