

**ANALISIS KEPENTINGAN DAN PERBAIKAN LAYANAN  
MENGUNAKAN *BEST WORST METHOD* DAN DIAGRAM  
*FISHBONE* PADA MAL PELAYANAN  
PUBLIK SIDOARJO**

**SKRIPSI**

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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH**

**TRI PUSPITA PERMATASARI**

**NIM: 041611233258**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA**

**2020**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KEPENTINGAN DAN PERBAIKAN LAYANAN**  
**MENGGUNAKAN *BEST WORST METHOD* DAN DIAGRAM**  
***FISHBONE* PADA MAL PELAYANAN**  
**PUBLIK SIDOARJO**

**DIAJUKAN OLEH:**

**TRI PUSPITA PERMATASARI**

**NIM: 041611233258**

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



**Dr. INDRIANAWATI USMAN SE., M.Sc      TANGGAL 26 MEI 2020**  
**NIP. 196108191987012001**

**KOORDINATOR PROGRAM STUDI,**



**Dr. MASMIRA KURNIAWATI, SE., M.Si.      TANGGAL 26 MEI 2020**  
**NIP. 197503232006042001**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Tri Puspita Permatasari, 0416112331258), 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 pada 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, 13 Maret 2020



Tri Puspita Permatasari

NIM: 041611233258

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, nikmat dan dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada saya selama proses pengerjaan skripsi berjudul “**Analisis Kepentingan dan Perbaikan Layanan Menggunakan *Best Worst Method* dan *Fishbone* Pada Mal Pelayanan Publik Sidoarjo**” ini. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat akademik untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Selama proses pengerjaan skripsi yang telah dilalui, penulis tentu mendapat banyak dukungan dan pertolongan dari banyak pihak. Penulis sangat berterima kasih atas segala bentuk dukungan dari semua orang yang telah terlibat, di antaranya:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CA., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.
2. Dr. Praptini Yulianti, SE., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.
3. Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.
4. Tuwanku Aria Auliandri, SE., M.Sc selaku Dosen Wali penulis.
5. Dr. Indrianawati Usman, SE.,M.Sc. selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih atas kesabaran dalam memberikan bimbingan, motivasi, saran, nasihat, serta waktu untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Pak Didik selaku staff departemen manajemen yang selalu memberikan informasi kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga, terutama para dosen yang pernah mengajar dan memberikan ilmunya bagi penulis.
8. Kedua orang tua, Ibu Chusniati Ali yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan materi sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan S1 dan Ayah (Alm) Achmad Charis.
9. Mas Adam, Mas Indra selaku saudara kandung penulis yang senantiasa mengingatkan penulis untuk lulus cepat serta kakak-kakak Ipar yang baik hati Mbak Nia dan Mbak Risma dan tidak lupa ponakan penulis yang comel SazzySaqqaSasha dan Yuki.
10. Pihak Mal Pelayanan Publik Sidoarjo, Mbak Yulia, Pak Irwan dan Pak Fadoli serta Baskesbangpol Sidoarjo yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Aruna Nararya Paramarta yang selalu memberikan motivasi, support, doa, serta bantuan pada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Yuris Aryansyah dan Nurwulaningtyas yang sudah membantu penulis dalam menyusun kuisisioner, Terima kasih banyak atas waktu yang diberikan untuk penulis.
13. Sahabat kuliah penulis yaitu Trisna, Tania, Mela dan Shasa yang memberikan bantuan, selalu mendampingi penulis untuk bersama-sama

menyelesaikan skripsi tepat waktu. Serta tak lupa Jessica Jasmine dan Hafizha Alya yang sudah memberikan arahan pada penulis ketika penulis tidak paham dengan penyusunan skripsi.

14. Sahabat penulis Sheilla, Yuanita dan Angel yang selalu memberikan dukungan dan rencana liburan agar penulis tidak suntuk. Serta Erin, Shaveoda, Bilgit, Trisha, Azizah, Sofi, Aya, Vanes, Mommy, dan Bundo yang memberikan hiburan dan dukungan sehingga penulis tetap semangat dalam penyusunan.
15. Teman-teman penulis MO 2016, Astrid, Faiz, Kartika, Hanif, Ndut, Ilyas yang memberikan pengalaman kuliah yang menyenangkan, serta kelompok seminar Sharlita, Rifda, Keke dan Ricky yang sudah meluangkan pikiran dan tenaganya.
16. Teman penulis Lanang Bagaskara Vitagi yang telah menjadi pendengar yang baik kepada penulis.
17. Teman-teman *Workshop Entrepreneur Business Society (WEBS)* , HRD 17 dan HRD 18 atas pengalaman berorganisasi selama perkuliahan, sehingga penulis bisa memiliki relasi-relasi baru.
18. Teman-teman KKN 59 Cluster Rancamanyar terima kasih atas pengalamannya.
19. Teman-teman Manajemen angkatan 2016 atas kebersamaannya selama ini, *Spirit, Unity and Pride!*
20. Tri Puspita Permatasari, yang sudah berusaha semaksimal mungkin untuk berjuang menyelesaikan studinya.

Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, Terima kasih atas dukungannya.

Surabaya, Maret 2020

Penulis