

TUGAS AKHIR

**PENGEMBANGAN PRODUK INDIHOME BERDASARKAN *VOICE OF CUSTOMER* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *HOUSE OF QUALITY* PADA
PT TELKOM INDONESIA DIVRE 5 SURABAYA**

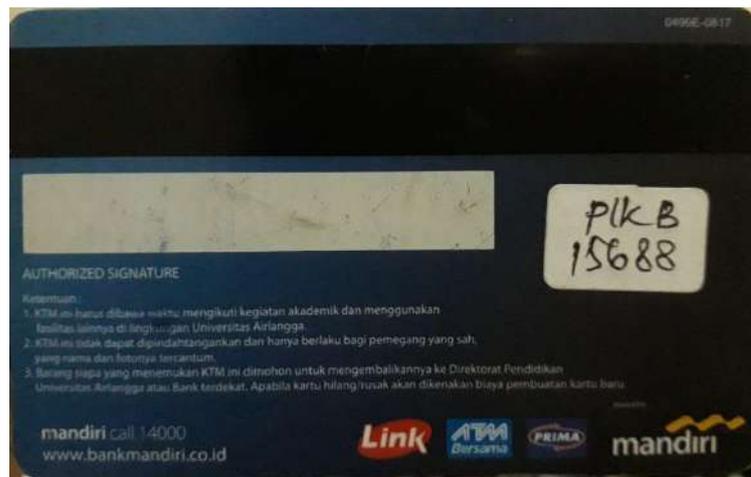
Disusun Untuk Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya (A.Md)
Manajemen Pemasaran



Disusun oleh :
ALDONA JASTIKA PROBOWATI
NIM : 151710813034

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

HALAMAN SCAN KTM



HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENGEMBANGAN PRODUK INDIHOME BERDASARKAN *VOICE OF CUSTOMER* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *HOUSE OF QUALITY* PADA PT TELKOM INDONESIA DIVRE 5 SURABAYA

Disusun oleh :

Aldona Jastika Probowati

151710813034

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing :


Dr. Ari Prasetyo, S.E., M.Si.
NIP. 197101162005011001

Tanggal 23 Mei 2020

Koordinator Program Studi
D-III Manajemen Pemasaran


Edwin Fiatfano, S.Sos., M.Si
NIP. 197311021998031003

Tanggal 29 Mei 2020

Dosen Penguji 1 :



Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc.

Tanggal 16 Juni 2020

NIP. 198609222015043201

Dosen Penguji 2 :



Edwin Fiatiano, S.Sos., M.Si.

Tanggal 20 Juni 2020

NIP. 197311021998031003

Pernyataan Orisinalitas
Tugas Akhir

Saya Aldona Jastika Probowati (151710813034) menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir yang saya buat ini merupakan asli dan benar – benar karya saya sendiri, bukan karya orang lain yang mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan dari karya orang lain.
2. Dalam Tugas Akhir tidak terdapat karya yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini dibuat dengan sebenar – benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis serta sanksi – sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Univeristas Airlangga.

Surabaya, 5 Juni 2020


Aldona Jastika Probowati
NIM 151710813034

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat serta hidayahNya penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu dan baik dengan judul “Pengembangan Produk Indihome Berdasarkan *Voice of Customer* dengan Menggunakan Metode *House of Quality* pada PT. Telkom Indonesia Divre 5 Surabaya”.

Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi Program Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga dan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir :

1. Dr. H. Widi Hidayat.,SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CMA., selaku dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.
2. Bapak Edwin Fiatiano.,S.Sos.,M.Si, selaku ketua program Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya dan penanggung jawab mata kuliah Praktik Kerja Lapangan (PKL) Program Diploma III Manajemen Pemasaran.
3. Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc. selaku dosen wali selama tiga tahun yang selalu sabar dan memberikan motivasi agar penulis dapat segera menyelesaikan pendidikan kuliah dengan baik dan tepat waktu.
4. Dr. Ari Prasetyo, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir penulis yang selalu memberikan dukungan, arahan, bimbingan dengan baik dan sabar dan selalu memotivasi penulis agar dapat dengan segera menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan tepat waktu.
5. Kedua orang tua penulis yang selalu mendukung penulis secara moril dan materi serta doa dan restunya selama ini, beserta dua kakak penulis yang selalu memberikan motivasi dan dorongan untuk tetap semangat.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staff Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya, yang sangat berjasa mencurahkan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Ibu Dyah Shinta selaku MGR partnership PT. Telkom Indonesia Divre 5 yang sudah membimbing dan membina penulis selama menjalankan praktik kerja lapangan (PKL).
8. Seluruh staff atau karyawan divisi Consumer Marketing PT. Telkom Indonesia Divre 5 yang telah banyak memberi support, membagi pengalaman dan memberikan pengetahuan baru untuk penulis selama kegiatan praktik kerja lapangan (PKL).
9. Teman – teman penulis (Zalza Zalvina, Mita Anggraini, dan Dini Kurnia) yang sudah bersedia menemani dikala senang maupun sedih, tempat penulis menceritakan bahagia dan rumitnya kehidupan, yang membantu, mendukung maupun menemani penulis dalam proses pendewasaan semasa kuliah dan juga bersedia menjadi teman penulis selama tiga tahun menjalani kuliah di Manajemen Pemasaran Universitas Airlangga.
10. Teman – teman penulis (Akielman Akbar, Indra Pangestu dan Putra Wahyu) yang selalu menerima cerita maupun keluh kesah penulis dan selalu mengajak penulis untuk bercanda ketika jenuh melanda selama masa perkuliahan di Manajemen Pemasaran Universitas Airlangga.
11. Teman – teman penulis (Novalda Firdauzi, Sitha Lulu, Nurhidayati, Prastiwi Winahyu, Hiday Berlian, dan Rastha Windriya) yang telah memberikan dukungan, memberikan motivasi, dan memberikan semangat serta bersedia menjadi teman untuk berghibah bersama sekaligus menjadi teman penulis dikala mengerjakan tugas – tugas kuliah.
12. Seluruh teman – teman Manajemen Pemasaran Universitas Airlangga angkatan 2017 yang telah memberikan *support* dan motivasi kepada penulis.

13. Seluruh teman – teman SMA penulis dalam grup *Hardcore* dan juga Rizky M. yang selalu *mensupport* penulis dan bersedia menjadi teman berwisata penulis.

Akhir kata dengan segala keterbatasannya, penulis menerima dengan senang hati kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap keberadaan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya, 22 Mei 2020

Aldona Jastika Probowati