

PENGAKUAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Demi Allah, saya akui penelitian ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya menerima sanksi yang telah ditetapkan oleh pihak Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 5 September 2016



Muhammad Iqbal



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Parasamya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 868800, Faksimilie (0274) 868800
Website: www.bappeda.slemankab.go.id, E-mail : bappeda@slemankab.go.id

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN/PKL

Nomor : 070 / Bappeda / 012 / 2016

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sleman menerangkan bahwa yang tercantum dibawah ini :

Nama : MUHAMMAD IQBAL
No Mhs/ NIM/ NIP/ NIK : 11522262
Universitas/Akademi/Instansi : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
Fakultas/ Program : Teknologi Industri
Jurusan : Teknik Industri
Program : S1
Alamat Rumah : Arung Dalam Koba Bangka Tengah Babel
Judul Skripsi/ Tesis/ Karya Tulis Ilmiah : MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN TERMINAL JOMBOR SLEMAN YOGYAKARTA DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD
Waktu pelaksanaan : 30 Mei 2016 s/d 29 Agustus 2016

Telah selesai melaksanakan pengambilan data / penelitian di wilayah Kabupaten Sleman.
Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sleman, 19 September 2016

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sekretaris

u.b.

Kepala Bidang Statistik, Penelitian, dan
Perencanaan



ERNY MARYATUN, S.IP, MT
Pembina, IV/a
NIP 19720411 199603 2 003

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**INTEGRASI *SERVQUAL* (*SERVICE QUALITY*) DAN *QFD*
(*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*) DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN TERMINAL
(Studi Kasus Terminal Jombor Sleman Yogyakarta)**

TUGAS AKHIR

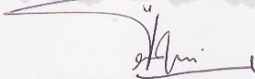
Oleh:

Nama : Muhammad Iqbal

No. Mahasiswa : 11522262

Yogyakarta, 30 September 2016

Dosen Pembimbing


Vembri Noor Helia, S.T. M.T.

**INTEGRASI SERVQUAL(SERVICE QUALITY) DAN QFD (QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN TERMINAL
(Studi Kasus Terminal Jombor Sleman Yogyakarta)**

TUGAS AKHIR

Nama : Muhammad Iqbal

Nim : 11522262

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh gelar sarjana strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, 30 September 2016

Tim Penguji

Vembri Noor Helia, S.T, M.T.
Ketua

Hudaya, Ir., M.M.
Anggota 1

Rudy Firman Prakosa, ST., M.Sc.
Anggota 2

Mengetahui,

Ketua Progam Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta



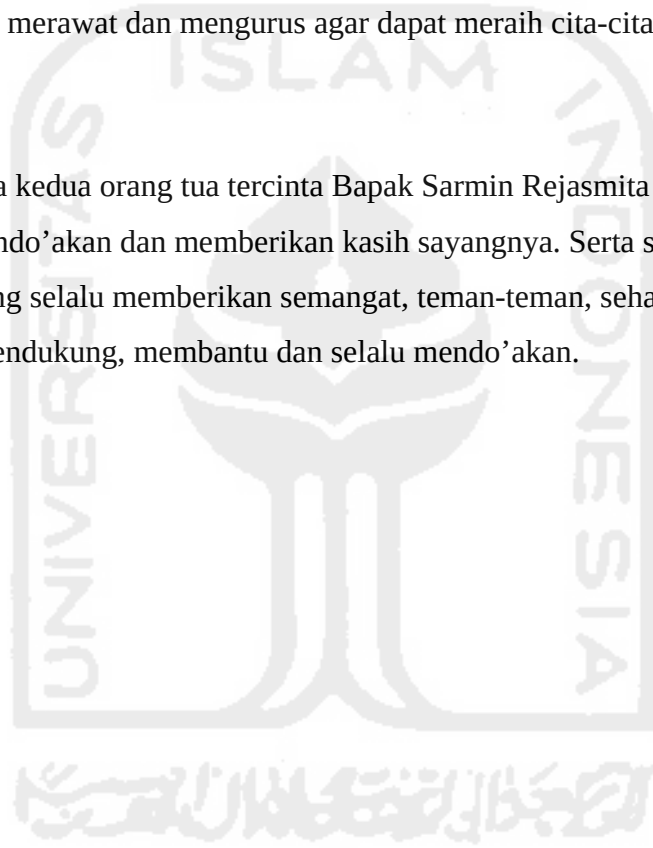
Agusti Rochman S.T., M.Eng.

HALAMAN PERSEMBAHAN



Telah selesai salah satu amanah yang diberikan oleh kedua orang tua kepada saya, proses yang saya jalani tidak sebanding dengan usaha kedua orang tua yang telah membesarkan, merawat dan mengurus agar dapat meraih cita-cita.

Kepada kedua orang tua tercinta Bapak Sarmin Rejasmita dan Ibu Lestari, S.Pd yang telah mendo'akan dan memberikan kasih sayangnya. Serta seluruh keluarga besar dan sodara yang selalu memberikan semangat, teman-teman, sahabat dan semua pihak yang selalu mendukung, membantu dan selalu mendo'akan.



MOTTO

مَنْ خَرَجَ جَفِطَ إِلَى الْعِلْمِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ

“Barang siapa keluar untuk mencari Ilmu maka dia berada di jalan Allah “.

(HR. Turmudzi)

طَالِبُ الْعِلْمِ : طَالِبُ الْبِرِّ حَمَّةٌ ، طَالِبُ الْإِسْلَامِ : يُعْطَى أَجْرُهُ مَعَ النَّبِيِّينَ

“Orang yang menuntut ilmu bearti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu bearti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”.

(HR. Dailani dari Anas r.a)



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikumWr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga Penulis mampu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Integrasi *Servqual (Service Quality)* Dan QFD (*Quality Function Deployment*) dalam upaya meningkatkan kualitas layanan terminal” dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan harapan.

Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Keberhasilan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rasa hormat dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya Penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng., Sc. Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman S.T., M.Eng. selaku Ketua Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Vembri Noor Helia, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan dan arahnya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Kedua orang tua yang senantiasa mendo'akan, memberikan semangat, motivasi dan kasih sayangnya.
5. Kakak dan adik saya yang telah memberikan dukungan dan do'anya.
6. Teman-teman FTI UII yang telah memberikan semangat, masukan dan motivasi dalam penyelesaian penelitian Tugas Akhir.
7. Terima kasih kepada ibu Erny Maryatun selaku Sekretaris Kepala Bidang Statistik, Penelitian, dan Perencanaan dari pemerintahan BAPEDA Kabupaten Sleman yang telah memberikan izin untuk dapat melakukan penelitian serta pengambilan data di Terminal Jombor.
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulisan Tugas Akhir ini. Dengan segala kerendahan hati Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Saran dan kritik yang membangun dari pembaca sangat diharapkan.

Wassalamualakum.Wr. Wb

Yogyakarta, 5 September 2016

Muhammad Iqbal

