

# PERINGATAN !!!

*Bismillaahirrahmaanirrahiim  
Assalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

---

1. Skripsi digital ini hanya digunakan sebagai bahan referensi
2. Cantumkanlah sumber referensi secara lengkap bila Anda mengutip dari Dokumen ini
3. **Plagiarisme** dalam bentuk apapun merupakan pelanggaran keras terhadap etika moral penyusunan karya ilmiah
4. Patuhilah etika penulisan karya ilmiah

**Selamat membaca !!!**

*Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PADA  
PRODUK *BEARING* CV. SATRIA JAYA  
DI KOTA BANDUNG**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Sidang S-1  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

**Program Studi Manajemen**



Oleh :

**MUHAMAD TAUFIK FITRIA  
NPM: 10090309113**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG  
BANDUNG  
2014**

**DRAFT SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PADA  
PRODUK *BEARING* CV. SATRIA JAYA DI KOTA BANDUNG**

Skripsi yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**Muhamad Taufik Fitria**

**10090309113**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama

**Prof, Dr Muhardi, S.E., M.Si.**

**Tanggal : .....**

Pembimbing Pendamping

**Hj. Poppie Sofiah, S.E., M.P.**

**Tanggal : .....**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN**  
**METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PADA**  
**PRODUK BEARING CV. SATRIA JAYA DI KOTA BANDUNG**

Skripsi yang diajukan dan disusun oleh  
**Muhamad Taufik Fitria**  
**10090309113**

Telah dipertahankan di depan Komisi Penguji Skripsi  
Pada tanggal Agustus 2014

Susunan Komisi Penguji

Penguji

**Dr. Tasya Aspiranti, S.E., M.Si.**

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

**Prof. Dr. Muhardi, S.E., M.Si.**

**Hj. Poppie Sofiah, S.E., M.P.**

Skripsi yang telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar sarjana S1

Tanggal \_\_\_\_\_

**DR. Ratih Tresnati, S.E., M.P.**  
Ketua Program Studi Manajemen

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Taufik Fitria

NPM: 10090309113

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PADA PRODUK BEARING CV. SATRIA JAYA DI KOTA BANDUNG.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulislain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata amelakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan batal saya terima.

Bandung, Agustus 2014  
Yang memberikan pernyataan

Muhamad Taufik Fitria

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (sarjana) baik di Universitas Islam Bandung maupun di perguruan tinggi lainnya
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pun pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan naskah pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandung, Agustus 2014  
Yang membuat pernyataan

Muhamad Taufik Fitria  
NPM: 10090309113

“.. Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majlis”, maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”  
(Q.S Al-Mujaadilah:11)

“Pelajarilah Ilmu... Barangsiapa mempelajarinya karena Allah itu taqwa. Menuntunnya itu ibadah,  
Mengulang - ulangnya itu tasbih,  
Membahasnya itu jihad,  
mengajarkannya orang yang tidak tahu itu sedekah,  
memberikannya kepada ahlinya itu mendekatkan diri kepada tuhan”.  
(Abbusy Syaikh Ibnu Hibban dan Ibnu Abdil Barr, Ilya AlGuzalli,1986)

Kupersembahkan segenap usaha dan upaya ini  
Untuk Ayahku dan Ibundaku tercinta, keluargaku,  
Dan teman-temanku yang selalu menjadi inspirasi buatku...