

**PEMANFAATAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DALAM
MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN UMKM ES
TEH**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana
Program Studi Teknik Industri**



Oleh

DZAKI ROHMATULLOH

20416226201194

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

PEMANFAATAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DALAM MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN UMKM ES TEH

Utilization of Service Quality and Quality Function Deployment (QFD) Methods in Measuring Customer Satisfaction of Small and Medium-Sized Enterprises (SMES) Selling Iced Tea

Tugas Akhir diajukan oleh:

DZAKI ROHMATULLOH

20416226201194

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 04 Agustus 2025

Menyetujui:

Pembimbing I,



Ir. Fitri Sulastri, S.T., M.T.

NIDN: 0410068604

Pembimbing II,



Yuni Syifau Rohmah, S.Pd., M.Pd.

NIDN: 0401069402

LEMBAR PENGESAHAN

PEMANFAATAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DALAM MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN UMKM ES TEH

Utilization of Service Quality and Quality Function Deployment (QFD) Methods in Measuring Customer Satisfaction of Small and Medium-Sized Enterprises (SMES) Selling Iced Tea

DZAKI ROHMATULLOH

20416226201194

Tugas Akhir ini telah di terima dan disahkan untuk memenuhi
Sebagian syarat memperoleh gelar sarjana
pada Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 12 Agustus 2025

Ketua Penguji,



Dr. Ir. N. Neni Triana, S.T., M.M.
NIDN: 0411047706

Dosen Penguji I,



Karnadi, S.T., MT.
NIDN: 0407049402

Dosen Penguji II,



Ir. Fitri Sulastri, S.T., M.T.
NIDN: 0410068604

Mengetahui:



Dekan Fakultas Teknik,
UBP
KARAWANG

Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPU., ASEAN.
Eng.
NIDN: 0430066901

Koordinator Program Studi,



Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM.,
ASEAN.Eng.
NIDN: 0419078903

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Dzaki Rohmatulloh menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Proposal Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul **“PEMANFAATAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DALAM MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN UMKM ES TEH”** beserta dengan seluruh isinya adalah merupakan hasil karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Sesuai peraturan yang berlaku saya siap menanggung resiko/sanksi yang diberikan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam Proposal Tugas Akhir ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya.

Karawang, 04 Agustus 2025
Yang Menyatakan,

Dzaki Rohmatulloh

KATA PENGANTAR

Berisi kata-kata yang terangkai menjadi kalimat pengantar tulisan karya ilmiah. Isi kata pengantar yaitu ucapan puji dan syukur, tujuan penulisan, ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah turut membantu, harapan, tempat dan tanggal, serta nama penulis. Kata pengantar ditulis secara ringkas maksimal dua halaman. Ucapan terima kasih ditujukan kepada:

1. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, SE., M.M., Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang,
2. Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPU, ASEAN Eng., Dekan Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang,
3. Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM., ASEAN., Eng., Koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Buana Perjuangan Karawang,
4. Ir. Annisa Indah S.T., M.T., Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Buana Perjuangan Karawang,
5. Ir. Fitri Sulastri, S.T., M.T., Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan pembuatan Proposal Tugas Akhir,
6. Yuni Syifau Rohmah S.Pd., M.Pd., Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan tata cara menulis karya ilmiah dengan benar,

Semoga Proposal Tugas Akhir ini dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembaca.

Karawang, 04 Agustus 2025
Penulis,

Dzaki Rohmatulloh