

**UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD)* PADA PT. DINAR MAKMUR
KARAWANG**

TUGAS AKHIR

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



oleh:

FIKRI GILANG PRATAMA

NIM : 19416226201198

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

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*
PADA PT. DINAR MAKMUR KARAWANG**

*Service Quality Improvement Analysis
on Customer Satisfaction using Quality Function Deployment (QFD)
at PT. Dinar Makmur Karawang*

Tugas Akhir diajukan oleh:
FIKRI GILANG PRATAMA
NIM: 19416226201198

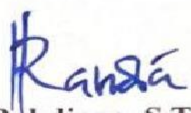
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Buana Perjuangan Karawang

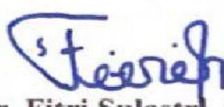
Karawang, 3 Juni 2025

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Ir. Nana Rahdiana, S.T., M.T., IPM.
NIDN: 0417037903


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

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *QUALITY FUNCTION*
DEPLOYMENT (QFD)
PADA PT. DINAR MAKMUR KARAWANG

*Service Quality Improvement Analysis
on Customer Satisfaction using Quality Function Deployment (QFD)
at PT. Dinar Makmur Karawang*

FIKRI GILANG PRATAMA
NIM: 19416226201198

Tugas Akhir ini telah diterima dan di sahkan untuk memenuhi
sebagian syarat memperoleh gelar sarjana
pada Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Ketua Penguji,

Anggota Penguji I,

Anggota Penguji II,

Roban, S.T., M.T.
NIDN:0420078805

Rizki Amalia Pratiwi, S.T., M.Sc
NIDN:0412079601

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

Karawang, 3 Juni 2025

Mengetahui:

Dekan

Koordinator Program Studi,

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

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

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Fikri Gilang Pratama menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)* di PT. DINAR MAKMUR 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, 3 Juni 2025
Yang Menyatakan,

Fikri Gilang Pratama

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puja dan puji syukur khadirat Allah SWT atas segala berkat, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan *Quality Function Deployment (Qfd)* Pada Pt. Dinar Makmur Karawang” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1). Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, bimbingan, nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini, dengan segenap kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, SE., MM, Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
2. Bapak Ir. Ade Suhara, SM., MM., IPU., ASEAN, ENG. Dekan Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Bapak Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM., ASEAN., ENG. Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang, yang menerima penulis dengan baik untuk berkonsultasi.
4. Ibu Ir. Annisa Indah Pratiwi., S.T. M.T, Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang, yang menerima penulis dengan baik untuk berkonsultasi.
5. Bapak Ir. Nana Rahdiana, S.T., M.T., IPM. Selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Ir. Fitri Sulastri, S.T., M.T., Selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan arahan, motivasi, masukan, dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh bapak dan ibu dosen Program Studi Teknik Industri yang selama ini telah memberikan ilmu selama di proses perkuliahan.
7. Sebagai ungkapan terimakasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada Orang tua tercinta Bapak Sukarta dan Ibu Sri Lestari yang selalu menjadi penyemangat

penulis, memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis.

8. Kepada cinta kasih kedua saudara – saudara saya, Hilda Tiara Fauziah, dan Gibran Ahmad Algazali terimakasih atas segala doa dan segala motivasinya.
9. Kepada calon istri yang shaleha, Bella Saadah yang telah membantu saya dalam mengerjakan skripsi penulis serta memberikan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.
10. Sahabat dan teman-teman TI19 C yang telah menyemangati mendukung setiap langkah pada proses penyelesaian skripsi ini.

Karawang, 3 Juni 2025

Yang Menyatakan,

Fikri Gilang Pratama