



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN  
MATRIKS *HOUSE OF QUALITY* (HOQ) DI PT XYZ**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik (ST) dalam Ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Rosyenny Ashriningtyas

1131725006

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA  
SERPONG, TANGERANG SELATAN**

**2020**

## **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rosyenny Ashriningtyas

NPM : 1131725006

Tandatangan :

Tanggal :

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama :Rosyenny Ashriningtyas

NPM : 1131725006

Program Studi :Teknik Industri – Institut Teknologi Indonesia

Judul :**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Matriks *House Of Quality* (HOQ) Di PT XYZ**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri Institut Teknologi Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Yenny Widianty MT IPU

Penguji I : Dr. Ir. Daniel Sembiring, SE, MM ( )

Penguji II : Ir. Abdul Haris L MT ( )

Penguji III : ( )

Ditetapkan :

di Tanggal :

**KETUA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**(Dra Ni Made Sudri MT, MM)**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi yang berjudul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Matriks *House Of Quality* (HOQ) Di PT XYZ”**.

Seiring berjalannya waktu, dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan, penulis mendapatkan bimbingan, saran dan motivasi dari berbagai pihak, sehingga memperlancar proses penyusunan laporan. Penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Ir. Yenny Widianty MT IPU, selaku pembimbing yang selalu memberikan masukan dalam penyusunan laporan skripsi.
2. Ibu Dra Ni Made Sudri MT, MM selaku Kepala Prodi Teknik Industri.
3. Bapak Hardiyanto selaku Koordinator Skripsi.
4. Pimpinan dan seluruh karyawan PT XYZ yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis.
5. Keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
6. Babo tersayang yang selalu membantu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
7. Semua pihak yang telah ikut membantu dan mendukung penulis selama kuliah dan dalam penyusunan pelaporan.

Pepatah mengatakan “Tak ada gading yang tak retak, tak ada manusia yang sempurna”. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan laporan praktik kerja lapang ini agar melengkapi ketidaksempurnaannya.

Tangerang Selatan, April 2020

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademika Institut Teknologi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rosyenny Ashriningtyas

NPM : 1131725006

Program Studi : Teknik Industri

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Teknologi Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Matriks *House Of Quality* (HOQ) Di PT XYZ”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas RoyaltiNoneksklusif ini Institut Teknologi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Serpong

Pada Tanggal 30 Juli 2020

Yang Menyatakan

(Rosyenny Ashriningtyas )