PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS KEDOKTERAN PADA PRODI KEDOKTERAN UMUM UNISSULA DENGAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

LAPORAN TUGAS AKHIR

Laporan Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Disusun Oleh :

ILHAM

NIM 31601300757

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

2021

THE MEASUREMENT OF QUALITY OF SERVICES THE MEDICAL IN PRODI GENERAL PRACTITIONERS UNISSULA WITH THE METHODS SERVQUAL AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

FINAL PROJECT

Proposed to complete the requirement to obtain a bachelor's degree (S1) at Department of Industrial Engineering, Faculty of Industrial Technology, Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Arranged By :

ILHAM

NIM 31601300757

DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING

FACULTY OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY

SULTAN AGUNG ISLAMIC UNIVERSITY

SEMARANG

2021

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir yang berjudul "PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS KEDOKTERAN PADA PRODI KEDOKTERAN UMUM UNISSULA DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (*QFD*)" ini disusun oleh :

Nama	: Ilham
Nim	: 31601300757
Program Studi	: Teknik Industri

Telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing pada :

Hari	: Senin
Tanggal	: 15 Maret 2021

Menyetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Digitally signed by Eli Mas'idah Date: 2021.03.15 08:24:24 +07'00'	Digitally signed by Nuzulia Khoiriyah Date: 2021.03.15 16:52:22 +07'00'
Ir. Hj. Eli Mas'idah, M.T.	Nuzulia Khoiriyah, ST. M.T.
NIDN. 06-1506-6601	NIDN. 06-2405-7901

Mengetahui

Ka. Program Studi Teknik Industri

Digitally signed by Nuzulia Khoiriyah Date: 2021.03.15 16:53:11 +07'00'

Nuzulia Khoiriyah, ST. M.T.

NIK.210603029

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir dengan judul "**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS KEDOKTERAN PADA PRODI KEDOKTERAN UMUM UNISSULA DENGAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)"** ini disusun oleh :

Nama	: ILHAM
NIM	: 31601300757
Program Studi	: Teknik Industri

Telah disahkan oleh dosen penguji pada :

Hari	: Minggu
Tanggal	: 14 Maret

TIM PENGUJI

Anggota I	Anggota II
Ir. Irwan Sukendar, ST.,MT. IPM.ASEAN.Eng	Brav Deva Bernadhi, ST.,M.T
NIDN. 00-1001-7601	NIDN. 06-3012-8601

Digitally signed by Brav Deva Bernadhi
Date: 2021.03.14 19:50:32 +07'00'

Ketua Penguji

Akhmad Syakhroni, ST, M.Eng
2021.03.15 06:26:15 +07'00'

Akhmad Syakhroni, ST, M.Eng
NIDN. 06-1603-7601

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandan tangan dibawah ini :

Nama : ILHAM

NIM : 31601300757

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yan berjudul :

"PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS KEDOKTERAN PADA PRODI KEDOKTERAN UMUM UNISSULA DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)"

Adalah bener hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 15 Maret 2021
Yang menyatakan,

ILHAM

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain". (Q.S Al-Insyirah 6-7).

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang berilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan (Al- Mujadillah: 11).

Sesunguhnya kesuksesan hanya dapat diraih dengan usaha yang kita lakukan dan rasa optimisme yang kita tanamkan pada hati kita, sebab kesuksesan tanpa disertai usaha dan doa orang tua tidak akan berubah dengan sendirinya.

Sesuatu akan menjadi kebanggaan, jika sesuatu dikerjakan dengan hati yang bersih dan bukan hanya dipikirkan. Sebuah cita-cita akan menjadi kesuksesan, jika kita awali denganberiman kepada Allah SWT serta bekerja keras untuk mencapainya.

PERSEMBAHAN

"Sujud syukur kepadaMu ya Allah yang Maha Agung lagi Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi suatu langkah awal bagiku untuk meraih cita-citaku. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Abah – Umi dan keluarga besar Bani Haji Ta'at, yang tiada hentinya memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang dan pengorbanan yang tak pernah tergantikan, yang selalu menjadi panutanku, dan mengajariku betapa pentingnya suatu perjuangan, kerja keras. Semoga Abah Umi senang dengan bukti kecil ini sebagai kado indah keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu dalam hidupmu untuku dengan ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal letih. Mempelajari arti kehidupan, tanggung jawab sebagai anak dan semoga anakmu ini bisa mewujudkan harapan Abah dan Umi. Tanpa doa, dan restu kalian, tugas akhir ini tidak akan dapat terselesaikan. Untuk itu kupersembahkan ungkapan terimakasihku kepada :

- ✓ Saudara-saudara Teknik Industri angkatan 2013, dan saudara seperjuangan saya yaitu Andika Dwi Munanto Putra, M.Zulkifli Mustafa, Asep, Iki, Supri, Erwindasari, Vivin Safitri, Galang, Igo dan adinda yang kurang ajar sedikit yaitu Dandy Prayoga terimakasih atas dukungannya baik secara teori maupun materi
- ✓ Seluruh dosen-dosen Teknik Industri dan segenap keluarga Fakultas Teknologi Industri yang banyak mengajari tentang kehidupan menjadi mahasiswa.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb .

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ***Allah SWT*** karena atas rahmat hidayah dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul**" PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN FAKULTAS KEDOKTERAN PADA PRODI KEDOKTERAN UMUM UNISSULA DENGAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)"** dengan lancar tanpa halangan suatu apapun dan tak lupa shalawat dan salam kami tujukan kepada *Nabi besar Muhammad SAW* beserta para *sahabatnya* semoga kita mendapat manfaatnya besok di Yaumul Kiamat. Amin

Selesainya Laporan Tugas Akhir ini tiada lain adalah berkat bantuan dan dorongan semua pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat terselesaikannya laporan ini. Dzat yang melindungi jiwa raga ku.
2. Dr. Ir. Novi Marlyana, ST, MT. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri (FTI).
3. Ibu Nuzulia, S.T., M.T, selaku dosen wali Teknik Industri FTI 2013 Universitas Islam Sultan Agung dan dosen pembing II
4. Ibu Ir. Hj. Eli Mas'idah, M.T. selaku dosen pembimbing I
5. Dosen-dosen di FTI, khususnya dosen-dosen teknik industri FTI Unissula yang telah membimbing dan mengajar materi selama perkuliahan. Terima kasih atas ilmu yang diberikan.

6. Kedua Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa, bantuan spirit, materil, semangat, dorongan, dan perhatian selama ini.
7. Fakultas Kedokteran Umum UNISSULA, atas izinnya dapat melakukan penelitian.

   Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini mempunyai banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharap saran dan kritik demi kesempurnaan karya selanjutnya.
8. Ikatan Pelajar dan Mahasiswa Sulawesi Tenggara_Semarang, dan Himpunan Mahasiswa Islam cabang Semarang terimakasih atas ilmu dan persaudaraannya yang selalu memberi pengalaman baru.

Akhirnya semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan seluruh mahasiswa Fakultas Teknologi Industri pada umumnya.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Semarang. Maret 2021

Ilham