



Surabaya, 9 Maret 2023  
Halim Abdurrazaq (NIM : 193700035)

No.	Pernyataan	Penilaian				
		STP	TP	CP	P	SP
<b>A.</b>	<b>Tangibles atau kenyataan fisik yang ada</b>					
1.	Apakah Penataan meja dan kursi dalam ruangan sudah tepat/sesuai ?					
2.	Bagaimanakah dengan suasana & kondisi interior di warung ?					
3.	Bagaimana dengan Penampilan dengan Karyawannya ?					
4.	Apakah pelanggan sudah merasakan puas dan nyaman makan di warung cak wandi ?					
5.	Warung Cak Wandu menjual produk yang higienis & enak.					
6.	Bagaimana dengan kenyamanan dan kebersihan lingkungan warung ?					
7.	Warung juga menyediakan Toilet, dan Tempat Cuci tangan.					
<b>B.</b>	<b>Reliability Atau Keandalan pelayanan</b>					
1.	Warung Cak Wandu mempunyai citra dan rasa makanan yang enak dan khas.					
2.	Karyawan Cak Wandu selalu membersihkan meja & kursi ketika pelanggan sudah selesai makan.					
3.	Karyawan selalu membersihkan piring, dan gelas yang kotor.					

4.	Karyawan menawarkan menu makanan yang sudah di sediakan di Warung Cak Wandu.					
<b>C. Responsive Atau Ketanggapan</b>						
1.	Karyawan memberitahukan tempat parkir yang sudah di sediakan.					
2.	Karyawan sangat tanggap dan saling membantu ketika banyak yang pesan di warung Cak Wandu.					
3.	Karyawan menerima dan melayani dengan baik ketika ada pelanggan.					
4.	Karyawan melaksanakan pelayanan dengan ramah, cepat dan tepat.					
<b>D. Assurance Atau Jaminan Kepastian</b>						
1.	Karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menyelesaikan kendala yang ada di Warung Cak Wandu.					
2.	Karyawan menyediakan makanan & minuman yang di sediakan dalam keadaan baru dan tidak basi.					
3.	Makanan & Minuman di Warung Cak Wandu yang sudah bersertifikasi Halal.					
<b>E. Empati dan memahami kebutuhan</b>						
1.	Warung Cak Wandu sudah menyediakan daftar menu di setiap meja.					
2.	Di Warung Cak Wandu juga telah mempunyai tukang parkir yang mengarahkan pelanggan.					
3.	Warung juga melayani pesanan makanan lewat Handphone/Aplikasi.					

Masukan apakah yang dapat meningkatkan kebaikan, kelancaran, keamanan dan kenyamanan di Warung Cak Wandu untuk kebaikan bersama?

.....

.....

.....

.....

.....



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

DAFTAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Form TA-T03

Nama Mahasiswa : Halim Abdurrazag NIM : 193700035

Dosen Pembimbing : Ir. Titiek Koedijati, S.T., M.T.

Judul Tugas Akhir : ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP

KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT)

DI WARUNG CAK WANDI SURABAYA



NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KETERANGAN	PARAF DOSEN
1.	02-03-2023	konsultasi tentang pembuatan TA dan membuat Artikel	see	f
2.	09-03-2023	konsultasi tentang pembuatan kuesioner TA	see	f
3.	06-04-2023	konsultasi tentang pembuatan data di SPSS dan membuat Artikel	see	f
4.	13-04-2023	konsultasi Artikel TA	see	f
5.	17-04-2023	konsultasi Artikel TA	see	f
6.	11-05-2023	konsultasi Artikel yang belum selesai	see	f
7.	05-06-2023	konsultasi Tugas Akhir	see	f
8.	09-06-2023	konsultasi Tugas Akhir	see	f
9.	12-06-2023	konsultasi Tugas Akhir	see	f
10.	03-07-2023	konsultasi TA	see	f

Dinyatakan selesai tanggal : 04-07-2023

Catatan: Daftar Bimbingan ini dilampirkan dalam Tugas Akhir

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,  
  
M. Nashron Ali Mukhtar, S.T., M.T.

Dosen Pembimbing,  
  
Ir. Titiek Koedijati, S.T., M.T.

Mahasiswa,  
  
Halim Abdurrazag





UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II Jl. Dukuh Menanggal XI/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

PERSETUJUAN REVISI TUGAS AKHIR PENGUJI I

Form TA-TI/04

Nama Mahasiswa : Halim Abdurrazaq NIM : 193700035  
 Tanggal : 14 Juli 2023  
 Judul Tugas Akhir : Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan metode QFD (Quality Function Deployment) di kawasan Cak wandi Surabaya

NO	TANGGAL	MATERI REVISI	KETERANGAN	PAPAR DOSEN
1.	14-07-2023	Rapikan margin R Tabel		
2.	14-07-2023	Tambah Sitasi dari TA UNIPA		
3.	14-07-2023	Abstrak		

Revisi disetujui Dosen Penguji I tanggal : 14 Jul 2023

Lembar revisi ini dilampirkan dalam Tugas Akhir

Surabaya, 14-07-2023  
 Penguji I  
Dr. Yuniq Dwie Nurhanique, S.T., M.T.

Penyelesaian Revisi paling lambat 2 minggu dari pelaksanaan Ujian Tugas Akhir  
 Pengumpulan Buku Tugas Akhir paling lambat 2 minggu dari disetujuinya revisi.  
 Apabila sampai batas waktu belum menyelesaikan maka harus mengulang siding TA



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS TEKNIK  
Program Studi Teknik Industri  
KAMPUS II Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

Form TA-TI/20

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 1)

Pada hari ini,

Tanggal : Jumat, 14 Juli 2023

Jam : 08.00 - selesai

Tempat : Serdjito Lantai 3 Room 1, Gedung Fakultas Teknik

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : HALIM Abdurrazak NIM : 193700035

Pembimbing : Ir. Titik Koesdijanti, M.T.

Judul Tugas Akhir : Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment) di warung Cak wandi Surabaya

Revisi-saran perbaikan :

Kepikan margin R Tabel

Tambah sitasi dari TA UNIPA

Abstrak

Penguji 1

Dr. Yulia Dwi Nurcahyani, S.T., M.T.

Surabaya, 14-07-2023

Mahasiswa,

Halim Abdurrazak

Waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.





UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri  
KAMPUS II Jl. Dukuh Muncunggal 31/4 W. 60112 SURABAYA 60114

Form TA-1116

PERSETUJUAN REVISI TUGAS AKHIR PENGGUJI II

Nama Mahasiswa : Halim Abekti2402 NIM 193700035  
 Hari Tanggal : 14 Juli 2023  
 Nama Tugas Akhir : Analisa Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan metode QFD (Quality Function Deployment) di Toko Cuk Wandi Surabaya

NO	TANGGAL	MATERI REVISI	PETERANGAN	PARA DOSEN
1	14-07-2023	Sebutkan di hasil nilai Importance weight (IW) masuk dalam simpulan		

Disetujui Dosen Penguji II tanggal: 17 Juli 2023

Lampiran revisi ini dilampirkan dalam Tugas Akhir

Surabaya, 18-07-2023  
 Penguji II  
 Nitro Utomo, S.T., M.T.

Penyelesaian Revisi paling lambat 2 minggu dari pelaksanaan Ujian Tugas Akhir  
 Pengumpulan Buku Tugas Akhir paling lambat 2 minggu dari disetujuinya revisi.  
 Apabila sampai batas waktu belum menyelesaikan maka harus mengulang siding TA



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
 FAKULTAS TEKNIK  
 Program Studi Teknik Industri  
 KAMPUS II Jl. Dukuh Menanggal XI/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

Form TA-TP/20

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 2)

Tanggal Jumat, 14 Juli 2023  
 Jam 08.00 - Selesai  
 Tempat Sedapa 613 di gang fakultas teknik  
 Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir

Mahasiswa Halim Abdurrazzaq NIM 193700035  
 Pembimbing Ir. Titik Kosdijanti, M.T.

Tugas Akhir Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan dengan menggunakan metode QFD (Quality Function Deployment) di  
Hotel Cak Wandi Surabaya

Saran perbaikan:  
Maka akan Nilai Importance Weight (Iw) Matrik Jalan  
Siapula

Penguji I  
Jihad Utan, S.T., M.T.

Surabaya, 14-07-2023  
 Mahasiswa,  
Halim Abdurrazzaq

waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.