

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
METODE *SERVQUAL* DAN MODEL KANO PADA SMART
GARDEN CAFÉ**

SKRIPSI



JESSYCHA

18.12.011

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG**

2022

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
METODE *SERVQUAL* DAN MODEL KANO PADA SMART
GARDEN CAFÉ**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Gelar Kesarjanaan
Pada Jenjang Pendidikan Strata 1



JESSYCHA

18.12.011

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG**

2022



PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Jessycha
NIM : 18.12.011
Program Studi : Teknik Industri
Judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *SERVQUAL* Dan Model Kano Pada Smart Garden Café

Menyetujui Untuk Diajukan
Pada Ujian Skripsi Program Strata-I
Palembang, 08 Agustus 2022

Pembimbing Skripsi

Yohanes Dicka Pratama, S.T., M.T

NIDN : 0216068902

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Yohanes Dicka Pratama, S.T., M.T

NIDN : 0216068902

SKRIPSI

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN MODEL KANO PADA SMART GARDEN CAFÉ

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Jessycha

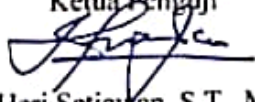
18.12.011

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal, 8 Agustus 2022

Pembimbing Skripsi


Yohanes Dicka Pratama, S.T., M.T.
NIDN : 0216068902


Ketua Penguji


Dr. Heri Setiawan, S.T., M.T.
NIDN : 0211107101


Anggota Penguji I


Theresia Sunarni, S.T., M.T.
NIDN : 0205087504

Anggota Penguji II


Achmad Alfian, S.T., M.T.
NIDN : 0220106901

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri


Yohanes Dicka Pratama, S.T., M.T.
NIDN : 0236068902

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Do The Best and Let God Do The Rest“

Kupersembahkan untuk :

1. Tuhan yang Maha Esa
2. Kedua orang tua dan saudaraku,
3. Keluarga besarku,
4. Teman seperjuangan Teknik Industri 2018,
5. Dosen – dosen Teknik Industri,
6. Yayasan Unika Musi Charitas,
7. Almamaterku.
8. Diriku sendiri



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama : Jessycha
NIM : 18.12.011
Judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *SERVQUAL* Dan Model Kano Pada SMart Garden Cafe

"Saya menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi ini adalah karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Teknik. Saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut"

Palembang, 08 Agustus 2022



Jessycha

18.12.011



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Katolik Misi Charitas, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jessycha
NIM : 18.12.011
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Katolik Misi Charitas. Hak bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah / Skripsi saya yang berjudul :

“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN MODEL KANO PADA SMART GARDEN CAFÉ”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non – eksklusif ini, Universitas Katolik Misi Charitas, berhak menyimpan, mengalih media / 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 Palembang,

Pada tanggal 08 Agustus 2022

