

**PENDEKATAN SERVICE QUALITY & QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT UNTUK MODEL PENINGKATAN MUTU
PELAYANAN**

(Studi Kasus : Rumah Sakit Umum Daerah Noongan)

TUGAS AKHIR



Disusun oleh:

Gabril Soriton

19012016

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2023**

**PENDEKATAN SERVICE QUALITY & QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT UNTUK MODEL PENINGKATAN MUTU
PELAYANAN**

(Studi Kasus : Rumah Sakit Umum Daerah Noongan)

TUGAS AKHIR

Ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana
Teknik pada Program Studi Teknik Industri

Disusun Oleh:

Gabril Soriton

19012016



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Gabriel Soriton
NIM : 19012016
Tempat/Tanggal Lahir : Langowan / 06 Mei 2002
Fakultas/Program Studi : Teknik / Teknik Industri

Menyatakan bahwa Laporan Kerja Praktik berjudul "**Pendekatan Service Quality & Quality Function Deployment untuk model peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan**" yang saya buat adalah benar hasil karya saya dan bukan karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan yang ditetapkan oleh fakultas, berupa pembatalan Kerja Praktik dan hasilnya.

Langowan, 10 Juni 2023

Yang Menyatakan



Gabriel Soriton



Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Ronald Rachmadi, S.T., M.T



Trvadi Tumewu, S.T., M.Sc

Mengetahui

Ketua Program Studi

Dekan Fakultas Teknik



Trvadi Tumewu, S.T., M.Sc



Ronald Rachmadi, S.T., M.T.

LEMBAR PENGESAHAN



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO-INDONESIA

Nama : Gabriel Soriton
NIM : 19012016
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Service Quality & Quality Function Deployment
untuk model peningkatan mutu pelayanan di Rumah
Sakit Umum Daerah Noongan
Pembimbing : Ronald Rachmadi, S.T., M.T

Menyetujui

Langowan, 10 Juni 2023

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ronald Rachmadi, S.T., M.T

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc

Mengetahui

Ketua Program Studi

Dekan Fakultas Teknik

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc



Ronald Rachmadi, S.T., M.T.