

**USAHA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT (QFD)**

**HOW TO IMPROVE THE QUALITY OF LIBRARY SERVICE BY USING  
SERVQUAL AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT  
(QFD) METHOD**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Oleh**

**ITA HIDAYATUS SA'ADAH**

**20120410022**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2015**

**USAHA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT (QFD)**

**HOW TO IMPROVE THE QUALITY OF LIBRARY SERVICE BY USING  
SERVQUAL AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT  
(QFD) METHOD**



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Fajarwati, SE., M. Si.  
NIP: 19740605199701 143 054

Tanggal, 02 Desember 2015

**SKRIPSI**

**USAHA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT (QFD)**

**HOW TO IMPROVE THE QUALITY OF LIBRARY SERVICE BY USING  
SERVQUAL AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT  
(QFD) METHOD**

Diajukan oleh

**ITA HIDAYATUS SA'ADAH**

**20120410022**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal, 18 Desember 2015

Yang terdiri dari

Drs. Gita Danupranata, M.M  
Ketua Tim Penguji

Rr. Sri Handari W, SE., M.Si  
Anggota Tim Penguji

Fajarwati, SE., M.Si  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, M.Si.  
NIK.19660604199202 143016