

**ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN
UPI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SIX SIGMA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh:

Fazira Az-Zahrah Ifachril

1304223

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2017

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN
UPI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SIX SIGMA**

FAZIRA AZ-ZAHRAH IFACHRIL

1304223

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh :

1. Dosen Pembimbing I

Dr. Chairul Furqon, S.Sos. M.M

NIP. 19720615 200312 1 001

2. Dosen Pembimbing II

Dr. H. Mokh. Adib Sultan, M.T

NIP. 19810310 200912 1 002

3. Ketua Program Studi

Dr. Chairul Furqon, S.Sos. M.M

NIP. 19720615 200312 1 001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2017

**ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN
UPI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SIX SIGMA**

Oleh:

Fazira Az-Zahrah Ifachril

Sebuah skripsi yang ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

©Fazira Az-Zahrah Ifachril 2017

Universitas Pendidikan Indonesia

Februari 2017

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto copy, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan UPI dengan menggunakan Metode Six Sigma**” beserta seluruh isinya adalah sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian didalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Februari 2017
Yang membuat pernyataan

Fazira Az-Zahrah Ifachril
NIM 1304223