Pengembangan Layanan Universal Banker Pada Proses Bisnis Bank Dengan Menggunakan Quality Function
Deployment
RUDOLF FERDINAND SIMANUNGKALIT, Rika Fatimah P.L.,S.T.,M.Sc.,Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

PENGEMBANGAN LAYANAN UNIVERSAL BANKER PADA PROSES BISNIS BANK DENGAN MENGGUNAKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen

Diajukan oleh
Rudolf Ferdinand Simanungkalit
24/547673/PEK/30665

Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2026

Pengembangan Layanan Universal Banker Pada Proses Bisnis Bank Dengan Menggunakan Quality Function Deployment
RUDOLF FERDINAND SIMANUNGKALIT, Rika Fatimah P.L.,S.T.,M.Sc.,Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Master of Business Administration
Faculty of Economics and Business
Universitas Gadjah Mada

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS
atau
KARYA TULIS MANDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa tesis/karya tulis mandiri dengan judul:

PENGEMBANGAN LAYANAN UNIVERSAL BANKER PADA PROSES BISNIS BANK DENGAN MENGGUNAKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 20 Juli 2026 adalah hasil karya saya.
Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis/karya tulis mandiri ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.
Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis/karya tulis mandiri yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas **batal saya terima.**

Yogyakarta, 20 Juli 2026
Yang Memberi Pernyataan



Rudolf Ferdinand Simanungkalit

Saksi 1, sebagai pembimbing tesis/ karya tulis mandiri merangkap anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri:

Rika Fatimah P.L., S.T., M.Sc., Ph.D.,

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :

Boyke Rudy Purnomo, S.E., M.M., PhD., CFP,

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :

Dr. Yandra Rahadian Perdana, S.T., MT.

Master of Faculty of Universitas Gadjah Mada
Pengembangan Layanan Universal Banker Pada Proses Bisnis Bank Dengan Menggunakan Quality Function Deployment
RUDOLF FERDINAND SIMANUNGKALIT, Rika Fatimah P.L.,S.T.,M.Sc.,Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

PENGEMBANGAN LAYANAN UNIVERSAL BANKER PADA PROSES BISNIS BANK DENGAN MENGGUNAKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

Disiapkan dan disusun oleh:
Rudolf Ferdinand Simanungkalit
24/547673/PEK/30665
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 20 Juli 2026
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Boyke Rudy Purnomo, S.E., M.M., PhD., CFP,
NIP 197810252008121001

Dosen Penguji II



Dr. Yandra Rahadian Perdana, S.T., MT.
NIP 202158273

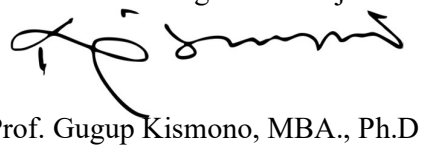
Dosen Penguji III



Rika Fatimah P.L., S.T., M.Sc., Ph.D.,
NIP 111197902201407201

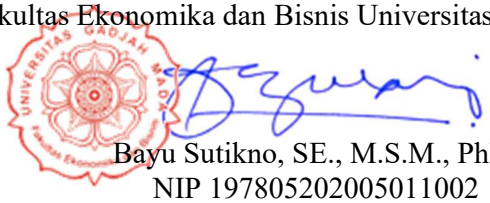
Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 20 Juli 2026

Ketua Prodi Magister Manajemen



Prof. Gugup Kismono, MBA., Ph.D.
NIP 196307051989111001

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada



Bayu Sutikno, SE., M.S.M., PhD.
NIP 197805202005011002