

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PELAYANAN LABORATORIUM SIMA KEDIRI  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
*ANALYSIS (IPA)***



**Disusun Oleh :  
BHEKTI YUDHA PRAKOSA  
NIM. 17522385**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KADIRI  
2021**

**ANALISIS PELAYANAN LABORATORIUM SIMA KEDIRI  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
*ANALYSIS (IPA)***

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam  
Menyelesaikan Studi Strata Satu Teknik Industri Dan  
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik


Oleh:  
**BHEKTI YUDHA PRAKOSA**  
NIM. 17522385

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KADIRI  
2021**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir oleh **BHEKTI YUDHA PRAKOSA (17522385)** ini telah diperiksa dan disahkan dalam ujian :


Kediri,  
Dosen Pembimbing I,

  
Afiff Yudha I, ST., MT.  
NIK. 201704003


Dosen Pembimbing II,

  
Heribertus Budi S, ST., MT.  
NIK. 198511008

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknik

  
Yosef Cahyo SP, ST., MT. M.Eng.  
NIK.199909001

Ka. Program Studi Teknik Industri

  
Lolvka Dewi Indrasari, ST., MT.  
NIK. 201504004



# UNIVERSITAS KADIRI

TERAKREDITASI  
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Jl. Selomangleng No. 1 Kediri – Jawa Timur • Tel. (0354) 773032, 771649, 771017 • Fax. (0354) 773032  
Website : <http://www.teknik@unik-kediri.ac.id> • E-mail : [teknik@unik-kediri.ac.id](mailto:teknik@unik-kediri.ac.id)

## SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Reviewer Tugas Akhir Fakultas Teknik Universitas Kadiri menerangkan bahwa :

Nama : BHEKTI YUDHA PRAKOSA

NIM : 17522385

Fakultas / Prodi : TEKNIK/TEKNIK INDUSTRI

Dosen Pembimbing : 1. AFIFF YUDHA T, ST., MT.

2. HERIBERTUS BUDI S, ST., MT.

Judul : ANALISIS PELAYANAN LABORATORIUM SIMA KEDIRI  
MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA).

Tugas Akhir yang bersangkutan diatas telah melalui proses cek plagiasi *Plagiarism Detector* dengan hasil sebagai berikut

ABSTRAK : 0 %

BAB I : 2,1 %

BAB II : 0 %

BAB III : 3,16 %

BAB IV : 0 %

BAB V : 0 %

BAB VI : 0 %

Dinyatakan telah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 20% pada setiap bab yang disusun.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Kediri, 18 Oktober 2021  
Reviewer Fakultas Teknik  
Universitas Kadiri

**Dwifi Aprillia Karisma, ST.**

NIK. 202008002

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat, kekuatan dan dorongan dari hati nurani sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir yang berjudul “Analisis Pelayanan Laboratorium Sima Kediri Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*” ini tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu selama proses dan pelaksanaan penelitian tugas akhir, yaitu :

1. Bapak Ir. Djoko Raharjo, MP. Selaku Rektor Universitas Kediri.
2. Bapak Yosef Cahyo SP, ST., MT., M. Eng. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Kediri.
3. Ibu Lolyka Dewi I, ST., MT. Selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kediri.
4. Bapak Afiff Yudha T. ST., MT. Selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Heribertus Budi S, ST., MT. Selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, ilmu, motivasi yang menginspirasi kepada penulis.
5. Ibu Karyati, SPd. Selaku Ibu kandung saya yang telah membantu dalam menempuh pendidikan sampai saat ini.

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	5
2.1 Pelayanan .....	5
2.1.1 Pengertian Pelayanan .....	5
2.1.2 Tujuan Pelayanan .....	5
2.1.3 Unsur-unsur Pelayanan .....	6
2.2 Kualitas Pelayanan .....	7
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.3 Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	10
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	11
2.3.2 Pengukuran Kepuasan.....	12
2.4 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	13
2.4.1 Pengertian <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	13
2.4.2 Macam-Macam Kuadran Metode IPA .....	13

2.5 Kerangka Konseptual .....	16
2.6 Penelitian Terdahulu .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	21
3.1.1 Tempat Penelitian.....	21
3.1.2 Waktu Penelitian .....	21
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.2.1 Uji Validitas .....	23
3.2.2 Uji Reliabilitas .....	23
3.2.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	23
3.3 Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.5 Metode Analisis Data.....	29
3.6 Kerangka Berpikir.....	31
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>33</b>
4.1 Profil Perusahaan .....	33
4.1.1 Sejarah Laboratorium Klinik Sima .....	33
4.1.2 VISI.....	34
4.1.3 MISI .....	34
4.1.4 Layanan SIMA Lab.....	34
4.1.5 Paket Pemeriksaan .....	35
4.2 Data Responden .....	35
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Umur .....	36
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	36
<b>BAB V ANALISIS HASIL PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>38</b>
5.1 Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Perusahaan (X).....	38
5.2 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Konsumen (Y) .....	39
5.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
5.3.1 Hasil Uji Validitas.....	41
5.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	43

5.4 Hasil Analisis IPA.....	43
BAB VI PENUTUP .....	51
6.1 Kesimpulan .....	51
6.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kuadran <i>IPA</i> .....	15
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	16
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	32
Gambar 5.1 Diagram Kartesius.....	47

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Model Kepuasan Pelanggan.....	26
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Umur Responden.....	36
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden .....	37
Tabel 5.1 Tingkat Kinerja Perusahaan .....	38
Tabel 5.2 Tingkat Kepentingan Konsumen .....	40
Tabel 5.3 Uji Validitas .....	41
Tabel 5.4 Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 5.5 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....	43
Tabel 5.6 Nilai Rata-rata .....	46