

ABSTRAK

BHEKTI YUDHA PRAKOSA, 2021, ANALISIS PELAYANAN LABORATORIUM SIMA KEDIRI MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*. Tugas Akhir. Program Studi Teknik Industri, Strata Satu Universitas Kadiri, Pembimbing: (I) Afiff Yudha T, S.T., M.T. (II) Heribertus Budi S, ST., M.T.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan titik ukur dari perkembangan suatu perusahaan yang terlihat dari nilai kepuasan konsumen atas pemenuhan yang diberikan oleh perusahaan. Permasalahan dalam pelayanan ditemukan pada Laboratorium Klinik Sima Kediri, diantaranya pelayanan yang lambat karena jumlah konsumen yang banyak serta perbedaan perlakuan konsumen antara yang umum/ reguler dengan kelompok premium. Atribut kualitas pemenuhan yang harus diperbaiki didasarkan pada nilai kenyataan dan kepentingan konsumen untuk memenuhi kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan Laboratorium Sima Kediri.

Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Laboratorium Klinik Sima Kediri menggunakan metode *Importance performance analysis (IPA)* dan Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam memutuskan kepuasan konsumen Laboratorium Klinik Sima Kediri. Metode penelitian menggunakan *Importance performance analysis (IPA)*. Jumlah sampel penelitian 110 responden dengan menggunakan rumus Slovin. Hasil pengolahan data dengan metode *IPA (Importance Performance Analysis)*, diperoleh nilai seberapa kesesuaian konsumen sebesar 98%, menunjukkan kinerja terhadap 35 atribut kualitas pelayanan Laboratorium Klinik Sima yang menentukan kepuasan konsumen adalah memuaskan. Kuadran A (Prioritas Utama) antara lain: P11, P12, P20, P24, P27, P34, P8 dan Kuadran B (Pertahankan Prestasi) antara lain: P13, P16, P21, P22, P23, P28, P30, P31, P32, P33, P35, P6.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kepuasan, Layanan.