

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM
MENGUNAKAN METODE *FUZZY-SERVQUAL* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(STUDI KASUS DI LABORATORIUM TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN)**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar sarjana

Program Studi Teknik Industri

Oleh:

GUSTI PRATAMA

NIM: 17416226201028



**FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM MENGGUNAKAN
METODE *FUZZY-SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS

*ANALYSIS OF LABORATORY SERVICE QUALITY BY USING FUZZY-
SERVQUAL METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Tugas Akhir diajukan oleh:

Gusti Pratama

NIM: 17416226201028

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 18 Juni 2021

Menyetujui,

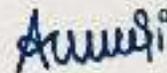
Pembimbing I,

Pembimbing II,



Annisa Indah Pratiwi, S.T., M.T

NIDN: 0402109003



Ade Astuti Widi Rahayu, S.T., M.T

NIDN: 0426068405

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM MENGGUNAKAN
METODE *FUZZY-SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS

ANALYSIS OF LABORATORY SERVICE QUALITY BY USING FUZZY-
SERVQUAL METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

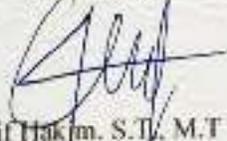
NIM: 17416226201028

Gusti Pratama

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan untuk memenuhi
Sebagian syarat memperoleh gelar sarjana
Pada Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 22 Juli 2021

Penguji I,



Afif Hakim, S.T., M.T
NIDN: 0412098701

Penguji II,



Boyyab, S.T., M.T
NIDN: 0417078506

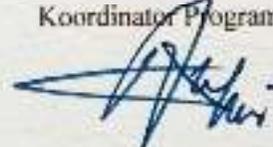
Mengetahui,

Dekan



Dr. Ahmad Fauzi, S.Kom., M.Kom
NIDN: 0412037701

Koordinator Program Studi,

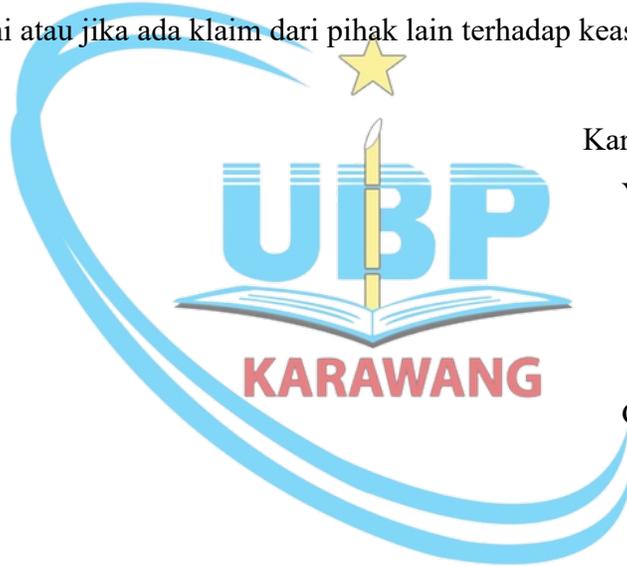


Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPM
NIDN: 0430066901

LEMBAR PERNYATAAN

Saya Gusti Pratama menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium Menggunakan Metode *Fuzzy-Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Di Laboratorium Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan)** beserta dengan seluruh isinya adalah merupakan hasil karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Sesuai peraturan yang berlaku saya siap menanggung resiko/sanksi yang diberikan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam Tugas Akhir ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya



Karawang, 17 April 2021

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gusti Pratama', is written over a faint rectangular stamp area.

Gusti Pratama

KATA PENGANTAR

Puji syukur marilah kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas taufiq, hidayah dan inayah Nya kita semua senantiasa berada dalam sehat wal'afiat, sehingga penulis dapat menyusun Tugas Akhir dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium Menggunakan Metode *Fuzzy-Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Di Laboratorium Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan)**. Shalawat serta salam selalu kita curahkan atas baginda alam Nabi Muhammad SAW, semoga kita selaku umatnya senantiasa memperoleh syafaatnya di hari akhir nanti.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Buana Perjuangan Karawang. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentunya penulis tidak terlepas daripada bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
2. Bapak Dr. Ahmad Fauzi, S.Kom., M.Kom, selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Bapak Ir. Ade Suhara, S.T., M.M. IPM, selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang yang selalu menerima dengan baik penulis untuk berkonsultasi dan berdiskusi perihal pembuatan proposal tugas akhir.
4. Ibu Ade Astuti Widi Rahayu, S.T., M.T, selaku Koordinator Tugas Akhir dan selaku Dosen Pembimbing II pada Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang yang telah menerima dengan baik penulis untuk berkonsultasi.
5. Ibu Annisa Indah Pratiwi, S.T., M.T, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan semangat mengenai pengerjaan laporan tugas akhir.

6. Bapak Muhamad Sayuti, S.T., M.T, selaku Dosen Wali Pendamping penulis yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam pengerjaan tugas akhir.
7. Seluruh Dosen Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang yang selalu sabar dan kooperatif dalam memberikan pengarahan pada pembelajaran mata kuliah.
8. Bapak Cipto, S.T dan Ibu Amalia, S.T, selaku Laboran Teknik Industri yang memberikan pengetahuan, arahan, serta motivasi pada saat penelitian tugas akhir.
9. Ibu Selly Rahmawati, yang telah membantu penulis dalam pengumpulan terkait dokumen administrasi Tugas Akhir.
10. Seluruh responden penelitian yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam membantu memberikan pendapat terhadap pengisian kuesioner penelitian.
11. Ibu Sularwati, selaku Ibu dari penulis yang telah memberikan dukungan berupa semangat dan doa doa terbaik beliau dalam setiap kegiatan dan aktivitas penulis yang telah dilakukan.
12. Luthfiana Nur Aini, S.T, yang memberikan dukungan serta motivasi positif kepada penulis dalam pengerjaan laporan tugas akhir.
13. Para Demisioner dan Badan Pengurus Harian Himpunan Mahasiswa Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang, selaku saudara dan teman berjuang dalam setiap kegiatan yang telah dilakukan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, oleh sebab itu kritik dan saran sangat saya harapkan dalam memperbaiki laporan tersebut.

Akhir kata, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Amin Ya Robbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Karawang, 17 April 2021

Penulis,



Gusti Pratama