

ABSTRAK

Laboratorium merupakan salah satu fasilitas pelayanan yang diberikan oleh program studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang untuk menunjang aspek pembelajaran pada mahasiswa. Seiring dengan berjalannya waktu, terdapat beberapa keluhan yang disampaikan mahasiswa kepada asisten laboratorium sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Penelitian ini dilakukan pada empat unit kerja laboratorium dengan tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan mengetahui *high priority* dan *low priority* untuk dilakukan perbaikan serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil dari analisis dengan menggunakan metode *fuzzy-servqual* dan *importance performance analysis*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa nilai dari rata-rata kualitas pelayanan (Q) sebesar 0,960 yang artinya kualitas pelayanan masih kurang memuaskan karena memiliki nilai $Q < 1$. Terdapat beberapa atribut yang perlu dilakukan perbaikan berdasarkan diagram IPA yaitu atribut nomor 15, 17, dan 7 dari dimensi *tangible*, *empathy* dan *assurance*. Rekomendasi perbaikan yang diberikan terfokus kepada atribut yang ada pada kuadran I dan II dengan tetap meningkatkan kualitas pelayanan pada atribut yang masuk di kuadran III dan IV. Kombinasi metode *fuzzy-servqual* dan *importance performance analysis* memberikan hasil penelitian yang dapat digunakan laboratorium untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan khususnya terkait dengan kinerja asisten dan fasilitas yang terdapat di laboratorium.

Kata kunci: Laboratorium, kualitas pelayanan, *fuzzy-servqual*, *importance performance analysis*, kinerja asisten dan fasilitas laboratorium

ABSTRACT

The laboratory is one of the service facilities provided by the Industrial Engineering study program at the University of Buana Perjuangan Karawang to support the learning aspects of students. As time goes by, there are several complaints submitted by students to laboratory assistants. Thus, it is necessary to evaluate the quality of services that have been provided. This research was conducted in four laboratory work units with the aim of analyzing service quality and knowing high priority and low priority for improvement as well as providing recommendations. The recommendations for improvement are based on the results of the analysis using the Fuzzy-Servqual method and importance performance analysis. The results of the study indicate that the value of the average service quality (Q) is 0.960, which means that the service quality is still unsatisfactory because it has a Q value < 1 . There are several attributes that need to be improved based on the IPA diagram, namely attributes number 15, 17, and 7 from the tangible, empathy and assurance dimensions. The improvement recommendations given focus on the attributes that are in quadrants I and II. While both still improve the quality of service on the attributes that are included in quadrants III and IV. The combination of the fuzzy-servqual method and importance performance analysis provides research results that can be used by laboratories to improve the quality of services provided, especially related to the performance of assistants and facilities in the laboratory.

Key word: Laboratory, service quality, fuzzy-servqual, importance performance analysis, assistant performance and facilities on laboratory