

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
LABORATORIUM MENGGUNAKAN METODE  
SERVQUAL  
(Studi kasus Di Laboratorium Manufaktur Teknik  
Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang)**

**TUGAS AKHIR  
diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana  
Program Studi Teknik Industri**



oleh:  
**AGUNG ANDREAN SAPUTRA  
NIM: 18416226201088**

**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL  
(Studi kasus Di Laboratorium Manufaktur Teknik Industri Universitas  
Buana Perjuangan Karawang)**

*Analysis of Laboratory Service Quality Using SERVQUAL Method  
(Case study at the Buana Perjuangan University Industrial Engineering  
Manufacture Laboratory)*

Tugas Akhir diajukan oleh:

**Agung Andrean Saputra**

**NIM: 18416226201088**

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 28 Mei 2024

Menyetujui:

Pembimbing I,



**(Ir. Dicky Suryapranatha, S.T, M.T)**  
**NIDN:0414097804**

Pembimbing II,



**(Aris Insan Waluya, S.T., M.T)**  
**NIDN:0424078602**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**

**(Studi kasus Di Laboratorium Manufaktur Teknik Industri Universitas  
Buana Perjuangan Karawang)**

*Analysis of Laboratory Service Quality Using SERVQUAL Method  
(Case study at the Buana Perjuangan University Industrial Engineering  
Manufacture Laboratory)*

**Agung Andrean Saputra  
NIM: 18416226201088**

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

Menyetujui :

Karawang, 28 Mei 2024

Ketua Penguji,

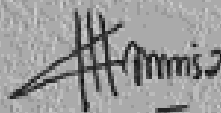
Anggota Penguji I,

Anggota Penguji II,



(Aina Nindiani, S.TP.,MT)

NIDN: 0413057705



(Ir. Annisa I.P., S.T., M.T)

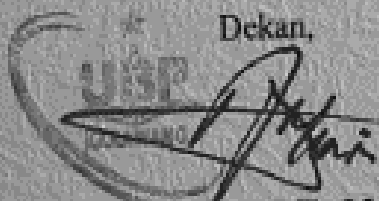
NIDN:0402109003



(Dicky Suryapranatha, S.T., M.T)

NIDN:0414097804

Mengetahui:



Dekan,

(Ir. Ade Suhara, S.T., M.T., IPM)

FAKULTAS TEKNIK

NIDN: 0430066901

Koordinator Program Studi,



(Ir. Muhamad Sayuti, ST., M.T., IPM., ASEAN, ENG.)

NIDN: 0419078903

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Saya Agung Andrean Saputra menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Proposal Tugas Akhir yang saya tulis dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

(Studi kasus Di Laboratorium Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang)” 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 Proposal Tugas Akhir ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya.

Karawang, 28 Mei 2024

Yang Menyatakan,

Agung Andrean Saputra

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr.Wb. Salam Sejahtera bagi kita semua. Mari kita panjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya yang luar biasa sehingga Peneliti mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam kita panjatkan atas baginda Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua selaku umatnya senantiasa memperoleh syafaatnya di hari akhir.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana (S1) Program Studi Teknik Industri Fakultas teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang. Selama penelitian penelitian ini, tentu tidak terlepas dari pihak – pihak yang berperan secara langsung atau tidak langsung. Maka dari itu, pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
2. Ir. Ade Suhara, S.T., M.M., IPM. Dekan Fakultas Teknik Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Ir. Muhamad Sayuti, S.T., M.T., IPM., ASEAN, ENG. Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Annisa Indah Pratiwi, S.T., M.T. Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Ir.Dicky Suryapranatha, S.T , M.T Dosen Pembimbing I Tugas Akhir yang telah memberi arahan, bantuan dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir dengan Baik.
6. Aris Insan Waluya, S.T.,M.T. Dosen Pembimbing II Tugas Akhir yang telah membantu Peneliti dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Orang Tua dan Adik saya yang telah memberi dukungan moral serta moril selama peneliti menjalani Pendidikan S1 Teknik Industri di Universitas Buana Perjuangan Karawang.
8. Laboran Laboratorium Universitas Buana Perjuangan yang senantiasa membantu memudahkan dalam kebutuhan penelitian.
9. Keluarga Besar Maulana yang telah memberikan saya motivasi dalam menyelesaikan studi saya.

10. Keluarga Bapak Purwanto, S.T . yang telah memberikan semangat serta motivasi dalam penyelesaian tugas akhir.
11. Zalfa Salsabila yang selalu memotivasi dan menemani saya saat mengerjakan Tugas Akhir.
12. Dicky Nugraha, S.T. & Muhammad Riyan Setyawan, S.T. selaku kawan seperjuangan yang telah membantu dan menemani peneliti selama melaksanakan Tugas Akhir.
13. Teman – teman Warkop New Era yang selalu memberikan semangat positif selama saya mengerjakan tugas akhir.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penelitian Tugas Akhir ini masih terdapat banyak sekali kesalahan dan kekurangan, oleh sebab itu kritik dan saran sangat diperlukan sekali oleh Peneliti dengan harapan untuk memperbaiki Tugas Akhir ini. Semoga hasil dari penelitian ini bisa bermanfaat bagi khalayak banyak. Sekian, terima kasih Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Karawang, 28 Mei 2024

Yang Menyatakan,

Agung Andrean Saputra