

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Menggunakan Metode IPA(Importance Performance Analysis) Dan
CSI(Customer Satisfaction Index)
(Studi Kasus di *Cito Labs*)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri**



Nama : Rejwega Ruwananda K.P

Nomor Mahasiswa : 10522029

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2016

PERYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika kemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijasah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 20 februari 2016

METERAI
TEMPEL
4B3E2ADF904464223
6000
ENAM RIBURUPIAH
Rejwega Ruwananda K.P.

10522029

LEMBAR KETERANGAN SELESAI PENELITIAN



110078

SURAT KETERANGAN

NO: 357/CPU.005.12/KCA.XI/2015

Yang bertanda tangan dibawah ini Pimpinan Laboratorium Klinik Utama CITO Cabang Yogyakarta, menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Rejwega Ruwananda Kurnia Putra

Mahasiswa : Universitas Islam Indonesia

Jurusan : Fakultas Teknik Industri

No.Mahasiswa : 10522029

Telah melakukan Penelitian di Laboratorium Klinik Utama CITO Cabang Yogyakarta. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 16 November 2015

Laboratorium Klinik Utama CITO

Cabang Yogyakarta



Rukisti Wuri Pandansari
Kepala Cabang

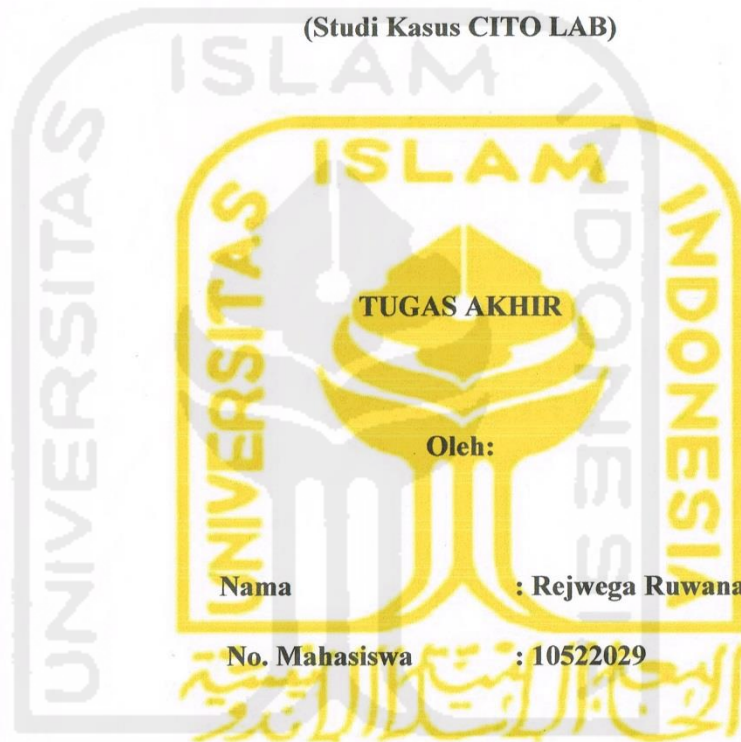
"CEPAT-AKURAT-BERSAHABAT"

www.labcito.co.id

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
AND PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX* (CSI)**

(Studi Kasus CITO LAB)



TUGAS AKHIR

Oleh:

Nama

: Rejwega Ruwananda K.P

No. Mahasiswa

: 10522029

Yogyakarta, 20 Februari 2016

Dosen Pembimbing

M. Ibnu Mastur, Drs, MSIE

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
AND PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION
INDEX* (CSI)**

(Studi Kasus CITO LAB)

TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : Rejwega Ruwananda K.P

No. Mahasiswa : 10522029

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Strata – 1 Teknik Industri

Yogyakarta, Maret 2016

Tim Penguji 1
M. Ibnu Mastur, Drs, MSIE

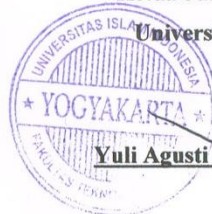
Penguji II
Imam Djati Widodo, Dr., M.Eng.Sc.

Anggota III
Vembri Noor Helia, ST., MT.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri

Universitas Islam Indonesia



Yuli Agusti Rochman, S.T., M.Eng.,

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۚ

“Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan” (QS: Al-Insyirah 5-6)

بَلِّغُوا عَنِّي وَلَوْ آيَةً

“Sampaikanlah dariku walau hanya satu ayat” (HR. Bukhari)

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

”Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (Al-Mujadalah : 11)

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. Shalawat serta salam semoga terlimpahkan pada junjungan Rasulullah Shallallahu Alaihi wa Sallam, keluarganya, sahabatnya dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dan syukur Alhamdulillah atas segala rahmat dan anugerah-Nya yang telah memberikan ilmu, kekuatan, dan kesempatan sehingga Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATIS FACTION INDEX* (CSI)” ini dapat terselesaikan.

Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah guna memperoleh gelar sarjana pada program studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, dengan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Ketua Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak M. Ibnu Mastur, Drs, MSIE selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan dan arahnya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Orang tuaku tercinta Ibu Rukisti Kurnianti dan bapak Tony Ruwaedi atas segala doa, bantuan, dukungan dan kasih sayang yang tak henti-hentinya mengalir untukku.
5. Adiku tercinta Monita Yanka Ramadhana
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat khususnya di dunia ilmu pengetahuan bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan sehingga

dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan pada masa mendatang.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, februari 2016

Rejwega Ruwananda K.P

